



LINEAMIENTOS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS DE LA CÁMARA TÉCNICA DE AUTOMÓVILES

Federación de Aseguradores Colombianos,
FASECOLDA

Descripción breve:

El presente documento establece los lineamientos para el uso adecuado de los servicios ofrecidos por la Dirección de la Cámara Técnica de Automóviles de FASECOLDA a sus afiliados. Estos servicios se basan en la información de las bases de datos que registran el historial de aseguramiento y siniestros de los asegurados y vehículos con pólizas voluntarias en el ramo de automóviles.

Cámara Técnica de Automóviles

Noviembre de 2024

Tabla de contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Introducción..... | 3 |
| 2 | Antecedentes y justificación..... | 4 |
| 2.1 | Antecedentes | 4 |
| 2.2 | Justificación | 5 |
| 3 | Objetivo y alcance..... | 6 |
| 3.1 | Objetivo..... | 6 |
| 3.2 | Alcance | 6 |
| 4 | Funciones principales del sistema SISA-CEXPEN..... | 7 |
| 5 | Descripción del servicio | 7 |
| 5.1 | Servicios dispuestos para el acceso a la base de datos | 8 |
| 5.2 | Tipo de información que se puede consultar | 9 |
| 5.2.1 | Consulta SISA..... | 9 |
| 5.2.2 | Consulta CEXPER. | 10 |
| 5.3 | Principio de reciprocidad | 12 |
| 5.3.1 | Compromisos de reporte de información | 12 |
| 5.3.2 | Medidas ante incumplimiento | 13 |
| 5.4 | Actividades permitidas..... | 13 |
| 5.4.1 | Compañías de seguros | 14 |
| 5.4.2 | FASECOLDA e INVERFAS..... | 14 |
| 5.5 | Actividades prohibidas..... | 15 |
| 5.5.1 | Compañías de seguros | 15 |
| 5.5.2 | FASECOLDA e INVERFAS..... | 17 |
| 6 | Gestión de datos | 17 |
| 6.1 | Calidad de los datos y filtros aplicados..... | 17 |
| 6.2 | Interconexiones | 19 |
| 6.3 | Medios de transmisión | 20 |
| 7 | Proceso de Inserción o actualización..... | 20 |
| 7.1 | Borrado de información mediante mesa de ayuda por registro..... | 21 |
| 7.2 | Borrado de información masiva de registros | 21 |
| 8 | Gestión de usuarios SFTP, habilitaciones de IP y usuarios Portal de Autos..... | 22 |

| | | |
|-------|--|----|
| 8.1.1 | Solicitud usuario y contraseña SFTP | 22 |
| 8.1.2 | Autorización de cambio de usuario | 23 |
| 8.1.3 | Creación de usuario y contraseña SFTP | 23 |
| 8.1.4 | Solicitud usuario y contraseña Portal de Autos | 23 |
| 8.2 | Actualización de información mediante la mesa de ayuda | 24 |
| 8.3 | Habilitaciones y Certificación de la IP | 25 |
| 9 | Roles y responsabilidades..... | 25 |
| 9.1 | Compañías de seguros | 26 |
| 9.2 | FASECOLDA e INVERFAS..... | 27 |
| 9.3 | INVERFAS..... | 28 |
| 10 | Penalidades | 29 |
| 10.1 | Procedimiento al uso inadecuado de la base de datos | 29 |
| 10.2 | Atención a la ciudadanía | 29 |
| 11 | Gestión de incidentes..... | 30 |

1 Introducción

Las compañías afiliadas a la Cámara Técnica de Automóviles comprenden la importancia de revisar periódicamente el funcionamiento adecuado de la base de datos que FASECOLDA, administrada a través de INVERFAS. Esta base de datos contiene información sobre el historial de pólizas y siniestros de los vehículos asegurados en Colombia, suministrada por las compañías de seguros. Es esencial garantizar que la gestión de esta información cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y libre y leal competencia.

El desarrollo del "Gobierno de Datos" permitirá a FASECOLDA e INVERFAS desempeñar eficazmente sus roles como administradores y custodios de la información proporcionada por las aseguradoras. Además, proporcionará a las compañías aseguradoras directrices claras sobre el uso y el correcto funcionamiento de la base de datos y sus servicios asociados. Este sistema de información permitirá a las compañías obtener una visión integrada y analítica del comportamiento y uso de la información relacionada con la producción y siniestros del seguro voluntario de automóviles, facilitando el seguimiento de tendencias, patrones de utilización y otros datos relevantes para una toma de decisiones.

Consecuentemente, el presente “Gobierno de Datos” establece lineamientos, requisitos y reglas objetivas para el uso y acceso a la base de datos por parte de los miembros o afiliados a la Cámara, siguiendo estos principios:

Libre y leal competencia: El acceso y uso de las bases de datos y herramientas tecnológicas de la Cámara de Autos debe promover la libre y leal competencia entre sus miembros y otros actores del sector. Dicho acceso debe incentivar la inversión actual y futura en las herramientas y bases desarrolladas por la Cámara, respetando el régimen de competencia, aplicando precios de mercado y garantizando condiciones de igualdad.

Trato no discriminatorio: Las condiciones de acceso y uso de las bases de datos y herramientas tecnológicas de la Cámara de Autos deben ser iguales para operaciones equivalentes. Sin embargo, la Cámara podrá establecer condiciones diferenciadas de acceso y uso, basadas en criterios objetivos y demostrables. Este documento refleja (i) la prestación de servicios y acceso a los sistemas de información; y (ii) la determinación de tarifas de acceso, basadas en criterios objetivos y no discriminatorios.

Remuneración orientada a costos eficientes: La remuneración por el acceso y uso de las bases de datos y herramientas tecnológicas de la Cámara de Autos debe estar alineada con los costos eficientes. Estos son aquellos costos incurridos en el proceso de producción de un bien o servicio que reflejan una situación competitiva, incluyendo costos hundidos y de oportunidad asumidos por la Cámara y sus miembros en el desarrollo de dichas bases o herramientas, garantizando además una utilidad razonable.

Por lo tanto, se ha creado un documento denominado "Gobierno de Datos" que establece:

- i. El propósito de la base de datos SISA-CEXPEN.
- ii. Los servicios disponibles derivados de la información en las bases de datos.
- iii. El alcance de los usos específicos permitidos para las compañías.
- iv. Los procesos asociados a la transmisión, corrección y calidad de la información suministrada.
- v. La definición de roles autorizados para interactuar con la información de las bases de datos.
- vi. Las sanciones por incumplimiento de las normas establecidas en el documento.
- vii. El cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y libre y leal competencia.

Este documento será actualizado de acuerdo con la evolución de las necesidades y proyectos de la Cámara Técnica de Automóviles, así como con los cambios en la normativa colombiana.

2 Antecedentes y justificación

2.1 Antecedentes

La Cámara de Automóviles ha reconocido la importancia de establecer reglas claras para la gestión de las bases de datos del gremio, con el objetivo de garantizar su adecuado manejo y acceso. Desde su creación, la base de datos SISA-CEXPEN ha sido una herramienta clave para las compañías de seguros en del ramo de automóviles, permitiéndoles consultar el historial de aseguramiento de vehículos y asegurados. No obstante, el creciente uso de esta base de datos ha evidenciado la necesidad de definir una gobernanza

eficaz que proteja la información, asegure su integridad y promueva un uso responsable.

Durante las reuniones de la Cámara de Automóviles, se han debatido las mejores prácticas para la gestión de estos recursos, siempre con miras a mantener un estricto cumplimiento de la normativa colombiana. A partir de dichas reuniones, se ha elaborado un documento que recoge las conclusiones sobre la Gobernanza de los Datos de la base SISA-CEXP. Este documento no solo establece los lineamientos necesarios para el uso adecuado de la información, sino que también busca fomentar la transparencia y garantizar que todas las compañías de seguros afiliadas operen bajo los mismos estándares de control y protección de datos.

Este esfuerzo responde a la creciente necesidad de contar con bases de datos confiables, seguras y bien gestionadas, que respalden las decisiones estratégicas de las aseguradoras y aseguren una operación eficiente y equitativa en el mercado. La Cámara ha decidido que este reglamento servirá como una guía para la gestión responsable de las bases de datos, asegurando su conformidad con las atribuciones y funciones de FASECOLDA e INVERFAS, y contribuyendo al fortalecimiento del sector asegurador.

2.2 Justificación

Este documento es fundamental para la gestión de la información de pólizas y siniestros proporcionada por las compañías de seguros, ya que aborda varios desafíos críticos en la administración de datos. La precisión y la seguridad de la información son esenciales para tomar decisiones informadas y mantener la integridad de la base SISA-CEXP. La ausencia de un marco sólido de gobernanza puede dar lugar a problemas como la baja calidad de los datos, brechas de seguridad y el incumplimiento de regulaciones, lo que podría resultar en consecuencias negativas a nivel legal, financiero y reputacional.

En un entorno regulatorio cada vez más riguroso, este documento no solo facilita una gestión eficiente de los recursos de información, sino que también establece una base sólida para el crecimiento y la innovación sostenibles en el ámbito del seguro voluntario de automóviles. Asegura que los datos sean manejados de manera efectiva y ética, promoviendo así una gestión de datos robusta y responsable.

Establecer lineamientos claros para el gobierno de datos en la base SISA-CEXPEN favorece la precisión, la seguridad y el cumplimiento de las normativas. Estos elementos impactan positivamente en la toma de decisiones y en la confianza de las partes interesadas, al garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con la privacidad y la protección de datos.

3 Objetivo y alcance

3.1 Objetivo

Proporcionar una guía de referencia para las compañías afiliadas a la cámara de automóviles en relación con el reporte y la consulta del historial de aseguramiento del asegurado y del vehículo. Estos lineamientos tienen como objetivo garantizar la gestión eficiente de las bases de datos, en alineación con las funciones y atribuciones de FASECOLDA e INVERFAS.

En efecto, la recolección, medición y análisis de datos por parte de la Cámara de Automóviles es estadísticamente relevante, porque aumenta la transparencia en el mercado y, consecuentemente, el análisis y toma de decisiones de sus miembros con base en criterios objetivos.

3.2 Alcance

El alcance de este documento de gobierno de datos de la base SISA-CEXPEN abarca la definición y establecimiento de políticas, procedimientos y estándares para la gestión integral de los datos dentro de la organización. Incluye directrices para la recopilación, almacenamiento, procesamiento, acceso y protección de datos, asegurando que se mantengan altos niveles de precisión, seguridad y confidencialidad. Asimismo, se especifican las responsabilidades y roles de los distintos actores involucrados en el ciclo de vida de los datos, garantizando que todas las actividades relacionadas con la información se alineen con las normativas vigentes y los objetivos estratégicos de la organización.

Además, este documento establece los mecanismos de monitoreo y evaluación necesarios para asegurar el cumplimiento continuo de las políticas de gobernanza de datos. Se definen los procedimientos para la auditoría, la gestión de riesgos y la resolución de incidencias, con el fin de identificar y mitigar posibles problemas relacionados con la calidad y seguridad de los datos. La implementación de estas prácticas permite una gestión eficiente de los

recursos de información, contribuyendo a la toma de decisiones fundamentadas y a la protección de los intereses de la organización y sus partes interesadas.

4 Funciones principales del sistema SISA-CEXP

- i. Realizar consultas por parte de las compañías acerca del historial de aseguramiento y siniestros presentados de los conductores y vehículos en los procesos de análisis de riesgo, inspección, indemnización y recobros a partir de procesos automáticos que las compañías dispongan en sus herramientas tecnológicas. En ningún momento se suministra información comercialmente sensible, es decir, información relacionada con la naturaleza intrínseca del negocio de un competidor, la cual puede llegar a servir como insumo para determinar, modificar o influenciar la estrategia competitiva o las decisiones de otras empresas que compiten en el mercado; por ejemplo, el valor de la prima, comisiones o información de los canales de comercialización.
- ii. Realizar consultas por parte de las compañías acerca del portafolio histórico de su propia compañía (riesgos o vehículos que estuvieron asegurados con la compañía, pero no renovaron).
- iii. Consultar información del histórico de pólizas y siniestros que apoye los procesos de suscripción e indemnización.
- iv. Apoyar la detección de atipicidades y fraude suministrando información a los modelos de gestión de fraude -ARCE- para generar alertas de posible fraude en las reclamaciones de RCE.
- v. Contar con estadísticas agrupadas de mercado para conocer sus tendencias y comportamiento.
- vi. Validar coexistencia de seguros.

5 Descripción del servicio

SISA-CEXP es una base de datos de información gestionada por INVERFAS-FASECOLDA. Este sistema está diseñado para consolidar datos relacionados con las pólizas de seguros y los siniestros en el sector asegurador, con un enfoque particular en el ramo de automóviles. SISA se encarga de ofrecer un sistema de consulta sobre el historial de seguros y siniestralidad del vehículo,

mientras que CEXPER proporciona información detallada sobre riesgos y eventos de los asegurados. Juntos, permiten a las compañías de seguros acceder a información exhaustiva sobre siniestros y su evolución en el mercado.

Estos sistemas son fundamentales para el análisis de riesgos y la gestión de siniestros, facilitando a las compañías aseguradoras la consulta de datos sobre vehículos asegurados y su historial de accidentes. La consulta a través de SISA se realiza mediante la entrada de la placa, el número de motor o el chasis del vehículo, y ofrece acceso a cinco módulos de información: 1) el historial de aseguramiento del vehículo (sin incluir valores de primas), 2) el historial de siniestros, 3) la base externa de SIMIT para consultar los comparendos impartidos al conductor, 4) la base externa de guía de valores que detalla las características técnicas y el valor del vehículo en una fecha específica, y 5) la base de código WMI (World Manufacturer Identifier), que permite identificar al fabricante del vehículo.

Histórico de
Pólizas

Histórico de
Siniestros

SIMIT

Guía de
valores

Códigos
WMI

La consulta a través de CEXPER se realiza ingresando el documento de identidad de la persona o el NIT y la placa del automóvil accediendo a dos módulos: 1) histórico de aseguramiento del conductor, 2) histórico de siniestros del asegurado.

Histórico de
Pólizas

Histórico de
Siniestros

Para mayor detalle ver **Anexo 1. Técnico Servicios WS CEXPER y SISA Versión 8.**

5.1 Servicios dispuestos para el acceso a la base de datos

Los servicios descritos a continuación son exclusivos para las compañías afiliadas a la Cámara de Automóviles. INVERFAS-FASECOLDA ofrece dos medios para consultar la base de datos de SISA-CEXPER. El primero es a través del web services, utilizando las direcciones IP que las compañías han

certificado como propias. Mediante este servicio, es posible consultar hasta 30 variables en pólizas y 25 variables en siniestros en SISA, y 26 variables en pólizas y 23 variables en siniestros en CEXPER, con un historial de hasta 84 meses (**ver Anexo 1. Técnico Servicios WS CEXPER y SISA Versión 8**). Este servicio está diseñado para atender la demanda regular de las aseguradoras en sus procesos comerciales, por lo que no se permite realizar consultas automatizadas o robotizadas que puedan comprometer el rendimiento y la estabilidad de la infraestructura tecnológica.

La segunda forma de consulta es mediante archivos planos o batch en donde cada compañía puede consultar hasta 15.000 placas diarias, las cuales se atenderán según el orden de llegada. Como resultado se entrega un conjunto de cuatro variables de siniestros que hacen parte de la base de dato de siniestros, estos son: 1) fecha del siniestro, 2) placa, 3) amparo afectado, y 4) valor reclamado. No se atenderán consultas a la base por fuera de estos servicios.

5.2 Tipo de información que se puede consultar

5.2.1 Consulta SISA

La consulta en SISA se realiza con las llaves de *Placa*, *Motor* y *Chasis del Automóvil*. Se puede consultar información hasta con 84 meses de rezago.

| Variables de pólizas | |
|--------------------------|-------------------------------|
| Número de Póliza | Número Documento Asegurado |
| Orden | Asegurado |
| Placa | Valor asegurado sin RC |
| Motor | PTD |
| Chasis | PPD |
| Fecha de Vigencia | PH |
| Fecha Fin de Vigencia | PPH |
| Vigente | RC |
| Código Guía | Tipo de Cruce |
| Marca | Tipo Documento Tomador |
| Clase | Número Documento Tomador |
| Tipo | Nombre Tomador |
| Modelo | Tipo Documento Beneficiario |
| Servicio | Nombre Beneficiario |
| Tipo Documento Asegurado | Número Documento Beneficiario |
| Aseguradora | |

| Variables de siniestros | |
|-------------------------|----------------------------|
| Número de Siniestro | Tipo Documento Asegurado |
| Número de Póliza | Número Documento Asegurado |
| Orden | Valor asegurado sin RC |
| Placa | Tipo de Cruce |
| Motor | Número de Siniestro |
| Chasis | Fecha del Siniestro |
| Fecha de Siniestro | Placa |
| Código Guía | Estado |
| Marca | Nombre Amparado |
| Clase | Valor Reclama Amparo |
| Tipo | Valor Pagado Amparo |
| Modelo | Fecha de Aviso |
| Asegurado | |

5.2.2 Consulta CEXPER.

La consulta en CEXPER se realiza con las llaves de *Cédula de Ciudadanía o NIT, Tipo de Documento del Asegurado y Placa del Automóvil*. Se puede consultar información hasta con 84 meses de rezago.

| Variables de pólizas | |
|-----------------------|----------------------------|
| Número de Póliza | Servicio |
| Orden | Tipo Documento Asegurado |
| Placa | Número Documento Asegurado |
| Motor | Asegurado |
| Chasis | Valor Asegurado sin RC |
| Fecha de Vigencia | PTD |
| Fecha de Fin Vigencia | PPD |
| Vigente | PH |
| Código Guía | PPH |
| Marca | RC |
| Clase | Tipo de Cruce |
| Tipo | Color |
| Modelo | Clase Póliza |

| Variables de siniestros | |
|-------------------------|------------------------------|
| Número de Siniestro | Tipo Documento Asegurado |
| Número de Póliza | Número Documento Asegurado |
| Orden | Asegurado |
| Placa | Valor Asegurado sin RC |
| Motor | Tipo de Cruce |
| Chasis | Color |
| Fecha de Siniestro | Sucursal de Siniestro |
| Código Guía | Clase Póliza |
| Marca | Identificación del Conductor |
| Clase | Nombre del Conductor |
| Tipo | Servicio |
| Modelo | |

Para el caso de las aseguradoras que realicen su primer reporte o reingresen a SISA-CEXPEN se aplicarán las siguientes reglas respecto a la consulta de estas bases:

Desde el primer día del reporte, y durante un período de seis meses, las compañías entrantes podrán consultar la base de datos SISA-CEXPEN con un rezago de hasta seis (6) meses a partir de su primer reporte.

A partir del séptimo mes del primer reporte y hasta los doce meses, las compañías entrantes podrán consultar la base SISA-CEXPEN con un rezago de hasta doce (12) meses desde el día de su primer reporte.

A partir de los doce meses del primer reporte y hasta los veinticuatro meses, las compañías entrantes podrán consultar la base SISA-CEXPEN con un rezago de hasta veinticuatro (24) meses desde el día de su primer reporte.¹

Cumplido el segundo año desde el primer reporte las compañías tendrán los mismos derechos de consulta que las demás afiliadas.

¹ Los costos del desarrollo de esta regla serán asumidos por la compañía que empiece a reportar.

5.3 Principio de reciprocidad

En el contexto del mercado de pólizas voluntarias de automóviles, el acceso a las bases de datos y herramientas de la Cámara se rige por el principio de reciprocidad. Esto significa que, para poder acceder a estas herramientas, cada compañía debe cumplir con la obligación de reportar información completa, integra y actualizada sobre las pólizas y siniestros, para su tratamiento e inclusión en las herramientas SISA-CEXP. Solo aquellas compañías que cumplan con este principio podrán beneficiarse de la información de mercado.

5.3.1 Compromisos de reporte de información

Al ingresar a la Cámara de automóviles, una nueva compañía de seguros asume el compromiso de:

- i. Reportar información completa a las bases de datos de SISA-CEXP, tanto de pólizas como de siniestros, de acuerdo con las reglas establecidas.
 - Las compañías que no reporten de manera constante algún componente (pólizas y/o siniestros) perderán el acceso a la información correspondiente.
- ii. Cumplir con los plazos de reporte establecidos para garantizar la actualización continua de la información:
 - El reporte de pólizas deberá realizarse dentro de los 7 días calendario siguientes a la suscripción de estas.
 - El reporte de siniestros tendrá un plazo máximo de 15 días calendario desde la fecha de aviso del siniestro.
- iii. Informar sobre inconvenientes en el reporte:
 - Si una compañía no reporta por más de 5 días calendario consecutivos, deberá notificar a la Dirección de la Cámara Técnica de Automóviles de FASECOLDA con copia a la gerencia de INVERFAS sobre los inconvenientes presentados.

5.3.2 Medidas ante incumplimiento

Se suspenderán los servicios de consulta de información a cualquier compañía que no cumpla con el suministro diario de información de pólizas y siniestros por un período de 7 días calendario consecutivos, previo a esta suspensión FASECOLDA dará aviso de este incumplimiento para que se tomen las medidas correctivas antes de la suspensión.

Para el caso de reincidentes en un mismo año calendario se ampliará esta suspensión a 15 días calendario.

En caso de incumplimiento de los estándares mínimos de calidad establecidos en el **Anexo 2. Medición de los Estándares Mínimos de Calidad de las Variables Técnicas que Hacen Parte de la Base de Datos de SISA-CEXP**, relacionado con el reporte de la información, se llevará a cabo una mesa técnica de trabajo entre FASECOLDA y la compañía de seguros. El objetivo de esta mesa será implementar acciones correctivas que mejoren la calidad de la información reportada.

FASECOLDA realizará un seguimiento continuo de estos compromisos. En caso de reincidencia o falta de mejora, se procederá a la suspensión del servicio de consulta durante un periodo de 3 días calendario.

Estas normas tienen como objetivo mejorar la oportunidad y precisión de la información disponible para el análisis de riesgo, asegurando que el mercado cuente con datos actualizados en materia de aseguramiento y siniestralidad. Las nuevas compañías o aquellas que reingresen a la Cámara de Automóviles se comprometen a reportar la suscripción de pólizas y los siniestros según lo estipulado en los segmentos anteriores en la medida que estos eventos sucedan. Sin embargo, durante los primeros tres meses, no serán penalizadas si los reportes de pólizas se realizan con un retraso de hasta siete días, y los de siniestros, con un retraso de hasta quince días.

5.4 Actividades permitidas

Con el objetivo de dar claridad sobre las actividades que cada compañía e INVERFAS-FASECOLDA pueden realizar, tanto en la forma de consultas como en el uso de la información obtenida, se señalan a continuación las siguientes actividades autorizadas.

5.4.1 Compañías de seguros

- i. Realizar consultas de aseguramiento y siniestros presentados de los conductores y vehículos en los procesos de análisis de riesgo, inspección, indemnización y recobros mediante web services para los últimos 84 meses.
- ii. Consulta mediante archivos planos de siniestros de la compañía para los últimos 84 meses.
- iii. Modificar y/o corregir los registros en donde existan duplicados o inexactitudes que no corresponden fidedignamente al contrato del seguro, las compañías contarán con 3 días hábiles para corregir y retransmitir por los canales dispuestos los registros rechazados. En el **Anexo 3. Técnico Autos 07122017** se tiene el detalle de estos procedimientos y las causales de rechazo, en el caso que su nivel de rechazos se incremente se enviará un aviso por parte de FASECOLDA con el fin de solventar la situación (ver **Anexo 2. Medición de los Estándares Mínimos de Calidad de las Variables Técnicas que Hacen Parte de la Base de Datos de SISA-CEXP**).
- iv. Realizar y estimar modelos de gestión de fraude que permitan la prevención y mitigación de este fenómeno.

5.4.2 FASECOLDA e INVERFAS

- i. En cumplimiento de su objeto social, generar estadísticas y análisis que le permitan al sector conocer en forma agregada el comportamiento de las principales variables involucradas en el ramo, a través de recursos humanos propios o de consultores
- ii. Permitir el acceso a la base de datos a las compañías de seguros que se encuentren afiliadas a la cámara y estén reportando su producción y siniestros.
- iii. Suspender el acceso a la base de datos a las compañías de seguros que no cumplan con los lineamientos de reporte y acceso a la información.

- iv. Compartir la transformación de los datos relacionados con puntajes y/o scores que forman parte del proceso de suscripción utilizado por las compañías de seguros.
- v. Realizar y estimar modelos de gestión de fraude que permitan la prevención y mitigación de este fenómeno.
- vi. Realizar seguimiento y análisis con base en la información reportada.
- vii. Construir indicadores técnicos que permitan hacer seguimiento y análisis sectorial.
- viii. Permitir el acceso a terceros de la información agregada de mercado con relación a pólizas y siniestros por parte de FASECOLDA, con previo acuerdo de confidencialidad, bajo las siguientes condiciones:
 - Estudios con fines académicos;
 - Consultorías externas que sean de alto impacto e interés por parte de la Cámara.

Cada vez que un tercero solicite información agregada del ramo se presentará la solicitud para su consideración y aprobación a los miembros de la Cámara Técnica de Automóviles.

- ix. Borrar registros reportados por las compañías de seguros, según los siguientes parámetros:
 - La compañía deberá justificar de manera clara por correo electrónico a INVERFAS la causa de este procedimiento, con previo visto bueno de la persona autorizada de la compañía.
 - INVERFAS dará respuesta a la solicitud en tres días hábiles (ver **Anexo 3. Técnico Autos 07122017** para mayor detalle).

5.5 Actividades prohibidas

5.5.1 Compañías de seguros

- i. Otorgar acceso a terceros a la base de datos, a través de la infraestructura de INVERFAS-FASECOLDA. En esta medida, sólo las IP de

las compañías de seguros, tendrán acceso a SISA-CEXPEN mediante solicitud expresa del miembro principal de la Cámara de Automóviles.

- ii. Compartir a través de la infraestructura de la aseguradora el acceso al microdato de la base de datos SISA-CEXPEN, sólo los funcionarios de las compañías y sus filiales tendrán acceso a este. En el caso de procesos tercerizados en donde se comparta el microdato se abrirá un espacio de transición para regular este proceso fijado por la Cámara de Automóviles. Durante dicho período, las compañías deberán remitir a FASECOLDA un listado de terceros autorizados, indicando el plazo en que estos dejarán de consumir el microdato. Es importante señalar que esta transición no exime a la aseguradora de la responsabilidad sobre el tratamiento y uso de la información por parte de los terceros involucrados.

Esto cumpliendo con lo establecido en los contratos de transmisión de datos firmados entre las compañías aseguradoras e INVERFAS, en donde estas se obligan a guardar confidencialidad respecto al tratamiento de datos personales (ver [Anexo 4. Documentos Política de Tratamiento de la Información](#)) y evitar el uso no autorizado.

- iii. La compañía no podrá almacenar de manera permanente ni utilizar la información descargada de las bases de datos de autos de FASECOLDA. En este sentido, solo se permitirá el almacenamiento temporal de la información durante el proceso de suscripción, comprometiéndose la compañía a eliminarla de sus sistemas una vez finalizado dicho proceso.
- iv. No está permitido realizar cruces especiales sobre la base de datos. La infraestructura de INVERFAS ha sido diseñada para cubrir las necesidades regulares de las compañías de seguros.
- v. Generar consultas o facilitar el acceso a información que pueda infringir las normas que rigen la protección de datos según lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes.
- vi. La reventa, uso comercial o la publicación de la información detallada de la base de datos está prohibida. El objetivo de la información proporcionada por la base de datos SISA-CEXPEN es para uso exclusivo de las compañías de seguros, por lo que monetizarla o utilizarla con fines

comerciales violaría tanto el propósito original como las leyes de competencia y protección de datos.

5.5.2 FASECOLDA e INVERFAS

- i. Compartir la base de datos a terceros no autorizados. FASECOLDA e INVERFAS tienen la responsabilidad de proteger los datos de las compañías y solo compartirlos con sus afiliados en los términos y condiciones establecidas en este documento. El acceso no autorizado por parte de terceros comprometería la confidencialidad de la información y pondría en riesgo la integridad del mercado. De esta forma se previene la violación de las leyes de protección de datos personales dispuestas por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes. Los riesgos de incumplimiento de protección de datos personales permean tanto a las compañías de seguros como al gremio.
- ii. Entregar datos que puedan alterar el equilibrio competitivo entre compañías aseguradoras afecta la libre competencia y va en contra de la regulación. FASECOLDA e INVERFAS deben garantizar que la información compartida promueva un entorno de competencia libre y leal, sin favorecer a ninguna entidad.
- c) Proporcionar a miembros o terceros información comercialmente sensible que pueda alterar la competencia en el mercado, como información de primas aplicadas.

6 Gestión de datos

6.1 Calidad de los datos y filtros aplicados

La información suministrada debe cumplir con el estándar de calidad, por tal motivo, se ha definido una malla de validación de calidad, cuyos lineamientos se encuentran en el documento: **Anexo 3. Técnico Autos 07122017**.

- Rechazos de los registros en la transmisión de la información, cuando los datos no cumplen con los requerimientos técnicos establecidos por la Cámara Técnica de Automóviles para ser cargados a las bases de datos correspondientes.

- Indicadores de completitud, integridad y oportunidad de los datos que se encuentran cargados en las bases de datos.

A partir de los resultados de las métricas definidas, se establecerán mesas de trabajo entre la compañía y el equipo de la dirección de la Cámara Técnica de Automóviles para ajustar los datos donde se encuentren oportunidades de mejora. La metodología para abordar, asegurar y mejorar la calidad de la información es la siguiente:

i. Compromiso de mejora de la calidad de la información:

Las compañías que presenten deficiencias en la calidad de la información suministrada se comprometen a presentar, de manera semestral, un plan de acción diseñado para abordar las falencias detectadas en los datos. Este plan debe ser elaborado y validado por la gerencia de la compañía, y remitido a la dirección de la Cámara Técnica.

Además, es crucial que, una vez se identifiquen y rechacen los datos relacionados con pólizas y siniestros debido a errores, la compañía entregue dichos datos corregidos en el menor tiempo posible para evitar impactos en los procesos.

ii. Seguimiento y control del plan de acción:

La dirección de la Cámara Técnica, en colaboración con la gerencia de la compañía, se encargará de supervisar de manera rigurosa el avance del plan de acción. Este seguimiento se llevará a cabo mediante informes periódicos, reuniones de revisión y la evaluación de los resultados obtenidos. Cualquier ajuste necesario será propuesto en estas reuniones.

Los planes de acción, junto con los informes de seguimiento, serán gestionados y almacenados de forma segura en la plataforma de gestión documental de FASECOLDA, lo que garantizará una trazabilidad clara y accesible para todas las partes involucradas.

iii. Métricas de calidad y resolución de problemas:

Las métricas de calidad relacionadas con la completitud, integridad y oportunidad de los datos, utilizadas para el cálculo de indicadores técnicos en

el marco del Observatorio del Ramo de Automóviles, deben mantener un nivel de desempeño superior al 95%.

En caso de que los resultados caigan por debajo de este umbral, la compañía tendrá un plazo para corregirlo (ver **Anexo 2. Medición de los Estándares Mínimos de Calidad de las Variables Técnicas que Hacen Parte de la Base de Datos de SISA-CEXP**) asegurando la implementación de medidas correctivas que eviten impactos negativos en los análisis y reportes del gremio.

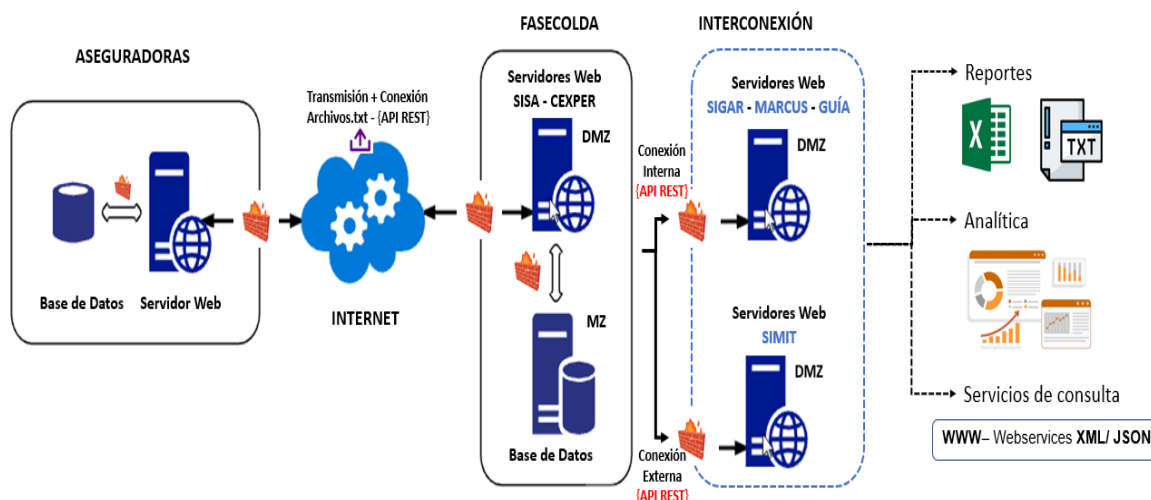
Asimismo, anualmente se deberán evaluar, revisar y definir con las compañías, las métricas de calidad que se requieren para que los datos cumplan con un estándar mínimo para abordar los procesos asociados a mejora continua, aseguramiento de la calidad y prevención del fraude.

6.2 Interconexiones

Para optimizar los procesos de suscripción e indemnización INVERFAS-FASECOLDA han desarrollado diferentes mecanismos que permiten interconectar la base SISA-CEXP con información complementaria, la cuál es descrita en el siguiente gráfico, en donde explica el modelo general de interconexión establecido para los servicios SISA-CEXP con otros productos como:

- i. **Sistema de Gestión y Administración de Recobros - SIGAR:** aplicativo Web diseñado para tramitar los recobros por pérdidas totales y parciales entre las aseguradoras que operan el ramo de automóviles en Colombia. La herramienta disminuye los costos de transacción y agiliza los procesos asociados a dichos recobros
- ii. **APP Marcus:** Es una aplicación que fue creada por las compañías de seguros, bajo el liderazgo de FASECOLDA, para resolver de manera eficiente los choques simples entre vehículos asegurados.
- iii. **Sistema Integrado de Multas e Infracciones de Tránsito - SIMIT:** Es un sistema que alimenta los datos reportados por multas y sanciones por infracciones de tránsito, suministrados por cada una de las Autoridades de Tránsito Territoriales.
- iv. **Guía de Valores:** Este servicio permite mediante la consulta de una placa poder conocer el valor comercial del vehículo según los datos de marca,

clase, línea y modelo reportados en la última póliza registrada en la base de datos.



Se resalta que cualquier dato personal al que se acceda por medio de estas interconexiones cuenta con una autorización previa, expresa e informada de su titular a cada una de las compañías aseguradoras que comparten la información para consolidación por parte de FASECOLDA e INVERFAS.

6.3 Medios de transmisión

El mecanismo de transmisión de la información por el cual las compañías reportan las pólizas y reclamaciones es a través del canal seguro conocido como SFTP "Secure File Transfer Protocol", protocolo bajo el cual la información suministrada se maneja bajo criterios de confidencialidad, integridad y consistencia.

7 Proceso de Inserción o actualización

En la actualidad, los servicios proporcionados por SISA-CEXPEN se despliegan a través de dos procesos fundamentales, cada uno dirigido a funciones específicas y vinculado a una base de datos particular.

Estos procesos son los siguientes:

- i. Inserción o Actualización.
- ii. Borrado por registro y Borrado masivo.

Este procedimiento se enfoca en la inclusión de datos en la base de datos correspondiente, destacando la introducción de información pertinente. Su

función primordial radica en garantizar la actualización constante de la base de datos, asegurando la representación precisa de los eventos más recientes o registros.

Desde una perspectiva histórica, se ha observado que más del 97% de lo reportado está vinculado a pólizas nuevas y renovadas, mientras que solo un 3% corresponde a procesos de actualización. A continuación, se detallan consideraciones esenciales que deben tenerse en cuenta al abordar este proceso:

- i) **Información de pólizas:** Se incluyen en este archivo pólizas nuevas, renovadas y último movimiento asociado a pólizas existentes en la base de datos al día del corte. Este último movimiento incluirá en un solo registro todas las actualizaciones realizadas sobre una póliza específica durante el día.
- ii) **Información de siniestros:** Se incluyen en este archivo todos los siniestros (ocurridos y avisados) y movimientos que hayan tenido hasta el día de corte.
- iii) **Información de cancelaciones:** Se incluyen en este archivo todas las pólizas que hayan sido canceladas al día del corte.

7.1 Borrado de información mediante mesa de ayuda por registro

Para proceder con la eliminación de un registro en la base de datos, el funcionario autorizado de cada compañía de seguros deberá seguir un protocolo establecido. El primer paso es generar un caso en la mesa de ayuda, proporcionando de manera clara y detallada la información específica que se desea eliminar.

Una vez que el agente de la mesa de ayuda haya abordado y ejecutado la solicitud, el usuario de la compañía deberá verificar que el borrado se haya realizado correctamente. Es fundamental garantizar la precisión en la eliminación de la información para evitar errores o inconsistencias en la base de datos.

7.2 Borrado de información masiva de registros

Para realizar un borrado masivo de registros en la base de datos, la compañía de seguros debe seguir el siguiente procedimiento: En primer lugar, deberá enviar un correo electrónico a la Cámara Técnica de Automóviles de FASECOLDA, detallando los registros específicos que se pretenden eliminar y proporcionando una justificación clara para dicho borrado.

Una vez recibida esta solicitud, la Cámara Técnica de Automóviles llevará a cabo un análisis exhaustivo para evaluar la pertinencia y la necesidad del borrado propuesto. Este proceso garantiza una revisión cuidadosa de los registros antes de proceder con la eliminación.

Posteriormente, en caso de que la Cámara Técnica de Automóviles determine la validez de la solicitud, autorizará a INVERFAS para llevar a cabo el borrado masivo de los registros identificados. Es fundamental que esta autorización se realice de manera expresa, estableciendo claramente los límites y alcances del proceso de borrado.

Este enfoque estructurado asegura que el borrado de registros en la base de datos se lleve a cabo de manera responsable y conforme a los criterios establecidos por la Cámara Técnica de Automóviles. Además, proporciona un nivel adicional de seguridad y control sobre las operaciones de manejo de datos en el ámbito de las compañías de seguros.

8 Gestión de usuarios SFTP, habilitaciones de IP y usuarios Portal de Autos

Para garantizar el acceso de los usuarios de las compañías del ramo de Automóviles al servidor SFTP corporativo y realizar la transmisión de información propia de SISA-CEXPEN se deben realizar los siguientes pasos:

8.1.1 Solicitud usuario y contraseña SFTP

Mediante correo electrónico el representante principal de la Cámara de automóviles (con Asunto: Solicitud usuario y contraseña SFTP) remitido a los contactos definidos para la gestión de usuarios en INVERFAS S.A, solicita la creación de un usuario y contraseña para realizar dicha transmisión. Por política definida para la creación de estos usuarios los cuales se entienden como corporativos, se hace necesario incluir en la solicitud los siguientes datos para poder recibir las notificaciones generadas por el sistema previa autorización previa, expresa e informada del titular.

- i. Nombre funcionario.

- ii. Área del funcionario.
- iii. Cargo.
- iv. Teléfono - Extensión de contacto corporativo.
- v. Correo electrónico corporativo.

Los contactos definidos para la gestión de usuarios en INVERFAS S.A (correos electrónicos) son:

- i. operador@fasecolda.com
- ii. soporte@fasecolda.com

8.1.2 Autorización de cambio de usuario

En la eventualidad de que una compañía haya solicitado un usuario y contraseña SFTP para transmisión de información de SISA-CEXP, y en caso de que este ya haya sido creado previamente en el servidor SFTP, se hace necesario que la Cámara Técnica de Automóviles en FASECOLDA, autorice la reasignación del usuario a los contactos relacionados en la Solicitud. Esta autorización debe ser enviada por medio de correo electrónico remitido a los contactos definidos para la gestión de usuarios en INVERFAS S.A.

8.1.3 Creación de usuario y contraseña SFTP

En el caso de no existir un usuario corporativo previo en el servidor SFTP para la compañía aseguradora que solicita transmitir información a SISA-CEXP, se procede con la creación de un usuario con contraseña para tal fin. Estos usuarios son entendidos como corporativos, por lo cual es suficiente con crear una única credencial (usuario y contraseña) para cada compañía, credencial que será vinculada a los contactos que hayan sido incluidos en la Solicitud usuario y contraseña remitida.

8.1.4 Solicitud usuario y contraseña Portal de Autos

Mediante correo electrónico el representante principal de la Cámara de Técnica de Automóviles (con Asunto: Solicitud usuario y contraseña Portal de Autos) remitido a los contactos definidos para la gestión de usuarios en INVERFAS S.A, solicita la creación de un usuario y contraseña para la consulta de los productos y servicios en el Portal de Autos. Remitiendo la siguiente información previa autorización previa, expresa e informada del titular:

- i. Nombre funcionario.
- ii. Área del funcionario.
- iii. Cargo.
- iv. Teléfono - Extensión de contacto corporativo.
- v. Correo electrónico corporativo.

Los contactos definidos para la gestión de usuarios en INVERFAS S.A (correos electrónicos) son:

- i. soporte@fasecolda.com

De acuerdo con la política establecida, el acceso al visualizador de indicadores técnicos y de calidad de la Cámara Técnica de Automóviles está habilitado exclusivamente para el miembro principal y el suplente designado de cada compañía de seguros.

8.2 Actualización de información mediante la mesa de ayuda

Para llevar a cabo la actualización de un estado, valor u otro campo en la base de datos, el funcionario autorizado de cada compañía de seguros deberá seguir el siguiente procedimiento:

i. **Registro del usuario autorizado:**

El usuario autorizado², quien debe estar previamente registrado formalmente en la Cámara de Automóviles para este propósito específico, deberá generar un caso en la mesa de ayuda. Este caso debe incluir información detallada sobre los datos que requieren corrección, garantizando la precisión y claridad en el requerimiento.

ii. **Aprobación del requerimiento:**

Una vez el requerimiento es presentado, será revisado y aprobado por la dirección de la Cámara de Automóviles a través de un correo electrónico formal. Solo tras esta aprobación, el agente de la mesa de ayuda procederá a abordar y resolver el caso, asegurando que todo el proceso se mantenga bajo control y supervisión adecuada.

iii. **Verificación del cambio:**

² El registro del usuario autorizado debe llevarse a cabo de manera formal a través de un correo electrónico emitido por el miembro principal de la Cámara.

Una vez el agente de la mesa de ayuda haya implementado las correcciones solicitadas, el usuario de la compañía solicitante será el encargado de verificar que los cambios efectuados se hayan realizado correctamente. Esta revisión es un paso crucial para asegurar la precisión y evitar errores futuros.

iv. Autorización del funcionario encargado:

La autorización para que un funcionario realice estos cambios estará sujeta a la aprobación previa de un representante que forme parte de la Cámara de Automóviles. Esta medida asegura que solo personas designadas puedan llevar a cabo modificaciones en los datos.

v. Garantía de seguridad y control:

Este procedimiento está diseñado para garantizar que solo individuos debidamente autorizados y registrados puedan realizar cambios en la información de las compañías de seguros. Al agregar esta capa de control, se refuerza la seguridad y la integridad de los procesos de actualización de datos, minimizando el riesgo de accesos no autorizados o alteraciones indebidas.

8.3 Habilitaciones y Certificación de la IP

Para la habilitación de IP el miembro principal de la Cámara de Automóviles deberá enviar un correo al director de la Cámara solicitando este servicio con copia a la gerencia de INVERFAS.

La compañía de seguros deberá certificar, mediante el representante legal, que cada dirección IP registrada en los sistemas de INVERFAS-FASECOLDA pertenece exclusivamente a la aseguradora. Esta certificación debe asegurar que dichas IPs no están siendo utilizadas por terceros no autorizados (ver **Anexo 5. Certificación IP**). El propósito de este procedimiento es fortalecer la seguridad en el acceso a las bases de datos y sistemas tecnológicos de FASECOLDA, protegiendo la información sensible contra accesos no autorizados y posibles vulnerabilidades. Además, esta medida permitirá mantener un control riguroso sobre las entidades que interactúan con la infraestructura tecnológica, reduciendo riesgos operativos y garantizando la integridad y confidencialidad del servicio.

9 Roles y responsabilidades

9.1 Compañías de seguros

Teniendo en cuenta que pueden existir distintos procesos asociados a reportar, corregir, modificar o consultar información en las bases de datos, las compañías han considerado pertinente establecer unos roles que tienen como función diferentes actividades asociadas a las interacciones que se pueden tener con la base de datos, éstos son:

| Rol | Funciones |
|---|--|
| Autorizar usuarios. | <ol style="list-style-type: none">1. Autorizar usuarios.2. Solicitar reprocesos.3. Actualizar y borrar registros de pólizas.4. Actualizar y borrar registros de siniestros.5. Actualizar y borrar registros de pólizas canceladas.6. Solicitar inclusión IP para consumir webservices.7. Solicitar creación usuario webservices y SFTP.8. Solicitar borrados masivos. |
| Modificar base de datos. | <ol style="list-style-type: none">1. Actualizar y borrar registros de pólizas.2. Actualizar y borrar registros de siniestros.3. Actualizar y borrar registros de pólizas canceladas. |
| Cargar datos y revisar resultados. | <ol style="list-style-type: none">1. Cargar archivos planos.2. Recibir resultado de archivos cargados en la base de datos.3. Validar log de errores (rechazos) de los archivos cargados. |

| Rol | Funciones |
|---|---|
| Consultar siniestros de forma batch. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cargar archivos planos para la consulta. 2. Recibir resultado de la consulta de siniestros batch. |

La dirección de la Cámara solicitará cada año a los miembros que asisten a la Cámara Técnica de Automóviles la actualización de los usuarios y los roles que pueden interactuar con los diferentes procesos relacionados a las bases de datos.

9.2 FASECOLDA e INVERFAS.

- Aprobar las solicitudes relacionadas con consultas masivas. En caso de que estas sean útiles para otras compañías, se procederá a remitirlas de igual manera.
- Comunicar a los afiliados el no cumplimiento a lo establecido en el reporte.
- Supervisar el cumplimiento en relación con el uso adecuado acorde a los lineamientos.
- Asegurar el cumplimiento normativo de la protección de datos (ver [Anexo. 4 Documentos Política de Tratamiento de la Información](#)).
- Cumplir estándares que garanticen la integridad y la privacidad de la información.
- Implementar auditorías periódicas que garanticen la calidad de los datos.
- Establecer políticas de contraseñas robustas que incluyan requisitos de longitud, caracteres especiales y cambios periódicos.
- Establecer un sistema de monitoreo continuo para detectar patrones inusuales o actividades sospechosas en la base de datos. El monitoreo activo ayuda a identificar posibles amenazas antes de que causen daño significativo.
- Mantener el sistema de gestión de bases de datos (SGBD) y cualquier software relacionado actualizado con los últimos parches de seguridad.
- Definir claramente quiénes tienen acceso a la base de datos y qué acciones están autorizados a realizar. La asignación de roles y

permisos debe ser precisa y acorde a las responsabilidades de cada usuario.

- xi. Garantizar la mejora constante mediante la implementación de acciones que optimicen la calidad, integridad y eficiencia de la base de datos, algunas acciones clave son:

- **Estandarización de Datos:** Definir y aplicar estándares uniformes de formato y estructura de datos para asegurar consistencia y facilitar su uso y análisis.
- **Control de Calidad de Datos:** Implementar procesos de validación y verificación para detectar y corregir errores, duplicados o inconsistencias en los datos.
- **Optimización del Rendimiento:** Ajustar y optimizar el rendimiento de los sistemas de almacenamiento y procesamiento de datos para garantizar una respuesta rápida y eficaz en el acceso y consulta de la información.

FASECOLDA e INVERFAS desempeñan el papel como entidades garantes de la integridad y calidad de la información proporcionada por las compañías de seguros. En este importante rol, se comprometen a respetar la exactitud y la autenticidad de los datos tal como son reportados por las compañías, sin realizar ninguna modificación o alteración.

Esta labor se traduce en una sólida confianza en la precisión de la información contenida en la base de datos, lo que beneficia tanto a las compañías de seguros como a los asegurados, al proporcionar un registro fiable y confiable de la información relacionada con pólizas, siniestros y otros aspectos relevantes del sector asegurador.

9.3 INVERFAS

INVERFAS desempeña el papel como proveedor de soporte, mantenimiento y administración en el ámbito de la infraestructura y el mantenimiento de la base de datos SISA-CEXP, encargada de salvaguardar la información proporcionada por las compañías de seguros. Su función principal radica en garantizar la preservación de la información reportada por estas compañías, asegurando su integridad y seguridad, sin permitir modificaciones ni alteraciones.

Mediante su labor, INVERFAS contribuye en asegurar la confiabilidad y precisión de la información vinculada a pólizas, siniestros y otros elementos críticos del sector asegurador. Asimismo, se esfuerza en mantener la integridad de esta información y proporcionar un registro fiable, lo que resulta en beneficios tanto para las compañías de seguros como para los asegurados, al brindarles una fuente de datos segura y veraz. Su compromiso inflexible con la integridad garantiza una mayor certidumbre y seguridad en el sector.

10 Penalidades

10.1 Procedimiento al uso inadecuado de la base de datos

Cuando se identifique el uso inadecuado de la base de datos conforme al capítulo 5 que define las actividades no permitidas, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, se enviará un aviso al responsable de la acción inapropiada solicitando que no se repita dicho comportamiento. Esta notificación tiene el propósito de recordar y reforzar el cumplimiento de las políticas de uso responsable de la base de datos.

En el caso de que la conducta inapropiada persista y se repita, se tomará una medida más rigurosa. El acceso al sistema se restringirá durante un período de dos semanas. Esta restricción tiene la finalidad de garantizar que se cumplan las políticas de uso de manera efectiva, así como de proteger la integridad de los datos y la operatividad de la plataforma.

Es importante que las aseguradoras tengan presente, que los responsables y encargados del tratamiento de la información tienen el deber de informar Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares, conforme los literales n) y k) de los artículos 17 y 18 de la ley 1581 de 2012.

10.2 Atención a la ciudadanía

FASECOLDA velará por la efectividad de los derechos de los titulares de los datos personales, de acuerdo con el artículo 8 y 15 de la Ley 1581 de 2012. De ahí su compromiso en asegurar un proceso claro y confiable para la atención de

la ciudadanía, por lo que ha definido un conjunto de pasos para cumplir con las regulaciones legales vigentes:

- i. **Solicitud formal:** El proceso comienza con la presentación de una solicitud formal por parte del interesado. Esta solicitud puede ser un derecho de petición, una solicitud de información, o cualquier otra solicitud específica.
- ii. **Verificación de la identidad:** Antes de proceder con la solicitud, FASECOLDA verifica la identidad del solicitante. Esta verificación se realiza para asegurarse de que el solicitante sea el propietario legítimo del vehículo o la persona involucrada en los datos que se solicitan.
- iii. **Evaluación de la solicitud:** Una vez que se ha verificado la identidad del solicitante, se procede a la evaluación de la solicitud. FASECOLDA revisa la solicitud para determinar su viabilidad y legalidad. Se verifica que la información solicitada sea apropiada y legal de proporcionar.
- iv. **Cumplimiento legal:** El proceso se ajusta a la Ley de Protección de Datos Personales de Colombia (Ley 1581 de 2012) y cualquier otra legislación aplicable. FASECOLDA se asegura de cumplir plenamente con todas las leyes y regulaciones relacionadas con la privacidad de los datos.
- v. **Procesamiento de la solicitud:** Si se determina que la solicitud es legal y apropiada, FASECOLDA procede a procesarla. Esto podría implicar la obtención de información relacionada con una placa de vehículo o datos específicos de una persona, según lo que se haya solicitado.
- vi. **Entrega segura de la información:** La información solicitada se entrega de manera segura y confidencial por el medio que el ciudadano remitente solicite.

Es importante destacar que este procedimiento se activa solo si el solicitante es el dueño legítimo del vehículo o la persona involucrada en los datos solicitados.

11 Gestión de incidentes

La gestión de incidentes es un proceso crucial para abordar eventos no planificados o interrupciones en un entorno empresarial. Aquí se presenta un

resumen de las actividades básicas involucradas en el procedimiento de gestión de incidentes definido por la empresa.

- i. Detección, identificación y clasificación del incidente.
- ii. Gestión de la solución, encaminada a mitigar y contener el incidente.
- iii. Evaluación de riesgos e impactos.
- iv. Identificación de daños a personas, organizaciones y al público en general.
- v. Comunicación a los titulares de la información.
- vi. Notificación a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- vii. Registro y documentación del Incidente a nivel interno.
- viii. Roles y responsabilidades del personal.
- ix. Línea de tiempo de la ejecución.
- x. Reporte de progreso.
- xi. Evaluación de respuesta y modificaciones.
- xii. Acciones que deben de ser adoptadas por el equipo de respuesta.
- xiii. Revisión.
- xiv. Medidas preventivas.

Los incidentes sin importar su naturaleza se deben reportar a través de la mesa de ayuda creada por INVERFAS. El enlace para radicar las solicitudes es el siguiente:

<https://soporte.inverfas.com.co/landing/inicio>

En todas las solicitudes para efectos de la respuesta se analizará la viabilidad, pertinencia y los roles del usuario que las radica.