



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Elaboró
Asesor externo

Revisó.
Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.
Gerente



INTRODUCCIÓN

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito** (En adelante “COPACREDITO”).

El contenido de este documento que COPACREDITO pone a disposición de la comunidad, corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

La presente Política de tratamiento de la información personal, les proporciona a asociados y partes interesadas conocer el marco para el procesamiento, recolección, almacenamiento, circulación, supresión, actualización, transmisión y/o transferencia y en general el tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo del objeto social de COPACREDITO y así poder ejercer sus derechos los cuales deberán ser respetados bajo todas circunstancias.

Antes de mencionar cualquier aspecto específico sobre la protección de datos personales, queremos contar:

1. ¿Quiénes somos?

COPACREDITO es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Entidad sin ánimo de lucro vigilada por el Gobierno Nacional a través de la Superintendencia de Economía Solidaria (SES). Autorizada para ejercer la actividad financiera según resolución 1687 de 2001.

Trabajamos desde 1964 en pro de la solución de las necesidades de nuestros asociados y sus familias, participando activamente con la comunidad. Creamos servicios para impulsar el desarrollo económico y el bienestar social. COPACREDITO está inscrita en el fondo de garantías FOGACOOOP, entidad que respalda los ahorros de nuestros asociados.

A continuación, COPACREDITO señala los datos de contacto e identificación:

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nit: 890201854-5

Teléfonos: (601) 6007050

Domicilio: Calle 49 No. 15-49 Local No. 105 de
Barrancabermeja, Santander

Correo de contacto: copacredito@micopacredito.com

Sitio web: www.micopacredito.com

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



2. ¿Por qué nos preocupa la protección de la información personal?

Es de suma importancia conocer que nuestra Constitución Política de Colombia en su artículo 15¹, protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia la cual se desarrolla en el marco de dos normativas la ley 1266 de 2008² y la ley 1581 de 2012³.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de sus actividades económicas los requieran, como es el caso de la actividad cooperativa y del sector solidario.

Tanto **COPACREDITO** en su calidad de responsable, como los encargados del tratamiento de datos -entiéndase proveedores y terceros que prestan servicios a la cooperativa- cumpliremos las normas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

3. Definiciones

Para una mayor comprensión de la presente política compartimos las siguientes definiciones:

- 1) **Asociado:** Persona natural que se encuentra vinculada a la cooperativa y que tiene relación y conocimiento de los diferentes productos y servicios que ofrece la organización, cumpliendo con las obligaciones determinadas a cuenta de su vinculación.
- 2) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada mediante mandato por el asociado, beneficiario, contratista o empleado de

¹Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

La ley 1266 de 2008 regula el uso de las bases de datos de carácter financiera, crediticia, comercial de servicios y las provenientes de terceros países.

El contenido de la ley 1581 de 2012 aplica para cualquier forma de tratamiento de datos personales salvo para las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 y otras excepciones. Sin embargo, frente a las bases de datos que regula la ley 1266 de 2008 aplican los principios de la ley 1581 de 2012.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



COPACREDITO para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Cooperativa a cuenta de quien autoriza.

- 3) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- 4) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- 5) **Causahabientes:** Para que una persona se entienda como causahabiente de otra, se necesita que esta le cause directamente un vínculo jurídico. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- 6) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- 7) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- 8) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales, tales como ocurre en el proceso gestión comercial donde se tratan los siguientes datos: teléfonos de contacto fijo o celular y dirección de residencia de los aspirantes a asociarse.
- 9) **Dato público:** Todo aquel dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



estén sometidas a reserva. Ejemplo de esta clasificación son el nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha de expedición del documento, género, fecha de nacimiento, estado civil, filiación, profesión, estrato, firma y huella (no biométrica) que son tratados en el proceso de vinculación del asociado.

- 10) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción y representa un tema de interés para cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc. En el proceso de gestión financiera la cooperativa toma como datos semiprivados el cargo, salario, tipo y números de cuentas bancarias de los titulares.
- 11) **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. En el proceso de gestión de talento humano se tratan datos de este tipo como: información relacionada con el estado de salud e incapacidades.
- 12) **Deudor solidario:** El deudor solidario es una persona –natural o jurídica-, que respalda la obligación adquirida por el asociado durante la vigencia del crédito. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del asociado se extienden al deudor solidario en cuanto al tratamiento de su información personal.
- 13) **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de COPACREDITO, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. COPACREDITO también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.
- 14) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas que internamente COPACREDITO ha designado para

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



ejercer de manera formal el control y coordinación de las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos personales efectúen.

- 15) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- 16) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante COPACREDITO, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- 17) **Representante legal:** Persona que actúa en nombre de otra, generalmente de personas jurídicas,
- 18) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley. situación de inseguridad de la información.
- 19) **Titular del dato:** Persona física que es el titular de los datos sobre los cuales **Copacredito** realiza el tratamiento de los mismos con las diferentes finalidades por las que fueron recolectados.
- 20) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- 21) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



- 22) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- 23) **Menor de edad:** Titular de los datos personales, incapaz de autorizar por sí mismo el tratamiento de su información, sin antes haber sido avalado por su representante legal.
- 24) **Derechos fundamentales:** Aquellos derechos que prevalecen o son de mayor importancia sobre los demás, siempre se deben salvaguardar y son intrínsecos al Ser Humano.

4. Principios que orientan el tratamiento de la información personal:

En Copacredito su información es tratada de manera responsable, siguiendo diversos principios que buscan proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento y las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal. Los principios que orientan nuestras operaciones se enuncian a continuación:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** el tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los asociados, trabajadores, proveedores y aprendices no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
3. **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de la cooperativa debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular;
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la cooperativa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Atendiendo el principio de buena fe, la información se presumirá veraz cuando sea proporcionada directamente

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



por el titular. COPACREDITO no trata datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de Copacredito o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza COPACREDITO se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por COPACREDITO con autorización del titular.

Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

7. **Principio de seguridad:** La información que trata COPACREDITO o el encargado del tratamiento al que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de COPACREDITO que intervenga en el tratamiento de datos personales que no tenga la naturaleza de público, está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



5. Titulares y datos personales

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos, semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles. Esta información corresponde a los titulares que a continuación se relacionan:

1. Empleado
2. Aspirante a empleado
3. Exempleado
4. Referencias
5. Asociados
6. Proveedor
7. Visitante
8. Beneficiarios
9. Grupo familiar del asociado
10. Codeudor
11. Técnico
12. Representante legal del proveedor
13. Contacto proveedor
14. Contrato referencia proveedor
15. Ex asociado

La recolección y entrada de información se efectúa a través de todos los procesos de la cooperativa y por esto, somos conscientes de la importancia de la protección de los datos personales como un deber legal fundamentado en la confianza y el servicio al cliente.

6. ¿Para qué utilizamos los datos personales?

Los datos personales tratados sobre los distintos titulares son usados para:

1. Llevar a cabo el proceso de vinculación como asociados a la cooperativa.
2. Consultar y verificar la información suministrada por los solicitantes a asociarse.
3. Realizar consultas en las centrales de información y riesgo, entidades de consulta de bases de datos, operadores de información o ante otras entidades con las que pretenda establecer alianzas o vínculos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero,

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



- comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por el asociado.
4. Realizar el estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus codeudores.
 5. Realizar el desembolso de crédito al beneficiario del mismo.
 6. Recibir mensajes relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera.
 7. Reportar ante los operadores de información de que trata la ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito a cargo del asociado y sus codeudores.
 8. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones no pagadas oportunamente por los beneficiarios de crédito y sus codeudores.
 9. Realizar actividades de mercadeo y promoción de los diferentes productos, servicios y beneficios que la cooperativa ofrece a sus asociados.
 10. Realizar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos definidos para el efecto: entrevistas, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
 11. Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
 12. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
 13. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
 14. Efectuar la liquidación y el retiro del empleado.
 15. Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare los ahorros y aportes sociales del asociado, así como el saldo insoluto de sus obligaciones.
 16. Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios.
 17. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
 18. Capturar con fines de seguridad, imágenes de vídeo de los asociados y visitantes en general que se encuentren en las locaciones de la cooperativa.

8. Derechos de los titulares de la información:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para

Elaboró Asesor externo	Revisó. Oficial de Protección de Datos Personales	Aprobó. Gerente
----------------------------------	---	---------------------------



evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.

- Obtener copia de la autorización otorgada por éstos en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de COPACREDITO.
- Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

Como derecho fundamental para el ejercicio de los derechos anteriormente enunciados, al titular de datos personales le asiste el derecho a consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales de la cooperativa.

9. Restricciones a los Derechos del Titular:

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la base de datos de Copacrédito, como sucede con

Elaboró Asesor externo	Revisó. Oficial de Protección de Datos Personales	Aprobó. Gerente
----------------------------------	---	---------------------------



los asociados, trabajadores, codeudores o deudores solidarios, proveedores, referidos, entre otros que se encuentren activos⁴. Asimismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

10. Los terceros intervinientes como sujetos encargados del tratamiento de la información:

De la gestión solidaria de COPACREDITO y en el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se hace necesario que alguna de sus actividades sea delegada a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato o convenio, teniendo como fin último encargar a una persona Jurídica o Natural con unos conocimientos específicos en un área para que efectuase una labor necesaria para Copacrédito.

Las actividades que encarga la cooperativa se encuentran regidas por contratos que identifican la calidad de encargado del tratamiento del proveedor. Asimismo, imponen obligaciones tanto a la Cooperativa como a los proveedores para garantizar un tratamiento responsable de la información. Todos los encargados del tratamiento de la información están obligados a cumplir la Política de Tratamiento de la Información.

11. Del ejercicio de los derechos del titular:

Copacrédito en aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, dispone de los siguientes canales de atención de requerimientos, especialmente para consultas y reclamos relativos a la protección de sus datos personales tales como:

- Recepción de correspondencia física:
 - Barrancabermeja/Santander, Calle 49 No. 15-49 Piso 2.
- Mediante correo electrónico enviado a: info@micopacredito.com con el asunto "Protección de datos personales".

⁴ La información se conserva en razón a que Copacrédito debe realizar un control de los procesos de gestión humana y comercial. Asimismo, como empleador debe guardar soportes de las relaciones laborales. Para los efectos de la conservación, se entiende que también se guarda información de los beneficiarios, referencias personales, representantes legales, deudores solidarios y causahabientes de los trabajadores, proveedores o asociados según corresponda.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



Los canales de comunicación relacionados son operados por personal plenamente capacitados para la gestión oportuna de consultas y reclamos, quienes cuentan con un sistema de control para el registro de novedades relativas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que estos presenten.

Legitimación para ejercer los derechos del titular:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En relación con el último supuesto, debe advertirse que las entidades públicas o administrativas que realicen solicitudes de información personal deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

De igual forma, el suministro de información a las entidades públicas o administrativas hará extensivo para éstas, el deber de cumplir con las exigencias y disposiciones normativas establecidas en la ley 1581 del 2012, ya sean en calidad de Responsables o Encargados del tratamiento según el caso. De este modo la información personal que la entidad administrativa llegue a conocer deberá ser tratada y protegida conforme a los principios estipulados por la ley y en la presente política, en especial los de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Asimismo, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011⁵.

12. Procedimiento para consultas y reclamaciones:

⁵En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.

Elaboró Asesor externo	Revisó. Oficial de Protección de Datos Personales	Aprobó. Gerente
----------------------------------	---	---------------------------

Para este caso en especial, la ley ha definido 2 maneras para ejercer y hacer valer sus derechos; la primera de ellas es la CONSULTA y la segunda RECLAMO, en el cual los titulares de la información podrán conocer actualizar y rectificar la información personal que reposa en las bases de datos de Copacrédito.

Es importante saber que:

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

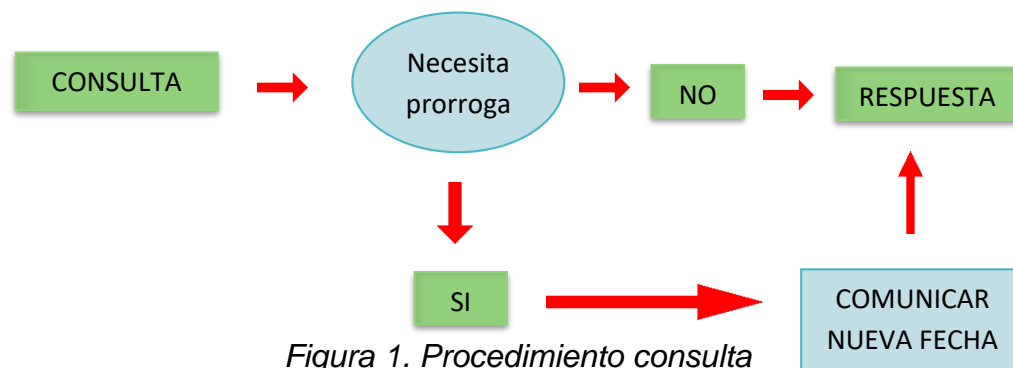


Figura 1. Procedimiento consulta

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. Copacrédito podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

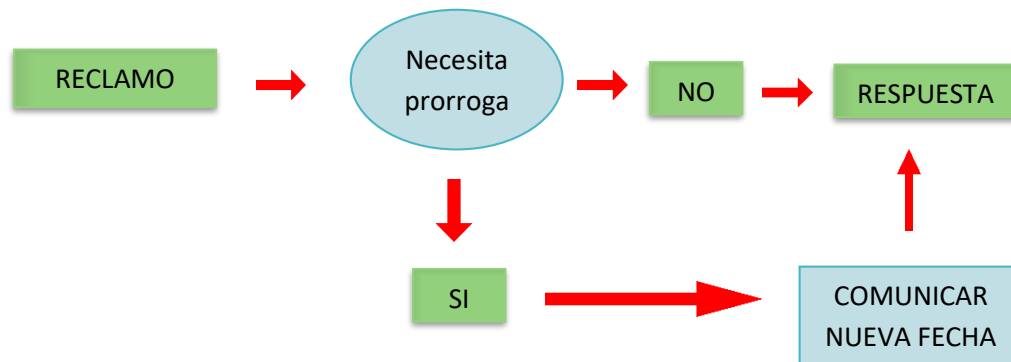


Figura 2. Procedimiento reclamo

<p>Elaboró Asesor externo</p>	<p>Revisó. Oficial de Protección de Datos Personales</p>	<p>Aprobó. Gerente</p>
--	---	-----------------------------------



Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias identificadas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.

En caso de que Copacrédito no sea competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días contados desde la recepción manifestando dicha situación.

El término para responder las consultas y reclamos se contará a partir de que Copacrédito tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

Que debe contener:

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a Copacrédito y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica⁶ (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer (especialmente para reclamos).

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

¿Qué sucede si la respuesta no cumple con lo solicitado?

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus expectativas, éste cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de

⁶ Si el titular no cuenta con dirección electrónica se le enviará la respuesta en medio Físico.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



esta para solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.

Autorización a terceros:

Cuando el titular desee formular una consulta o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales por medio de un tercero, deberá remitir a Copacrédito, ya sea de manera física o por correo electrónico, la debida autorización mediante la cual lo faculta para el ejercicio de sus derechos como titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.
- f. Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.

13. Copacrédito cuenta con un oficial de protección de datos personales

En Copacrédito el líder del Proceso de la Gestión de Protección de Datos Personales quien es el Líder TI de la cooperativa, quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que trata la Cooperativa se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la Política de Tratamiento de la Información.

14. Su información personal es una prioridad

La razón social de COPACREDITO se encuentra ligada completamente a nuestros asociados, por eso el titular de la información personal es primordial para la cooperativa, así como sus beneficiarios. La persona interesada en ser asociada es un “aspirante a asociarse” que entrega información personal a la cooperativa para iniciar el proceso de vinculación. Una vez admitida toma la calidad de asociado y podrá acceder a los servicios, productos y beneficios

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



ofrecidos por Copacredito, los cuales necesitan recolectar, analizar y compartir datos del asociado para conceder el beneficio o prestar el servicio.

Copacredito cumple el rol de responsable del tratamiento de datos personales conforme a la ley 1581 de 2012, por lo cual garantiza que la recolección de los datos se realiza con: previa autorización, con pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

15. Sobre los datos sensibles

Es importante reiterar que el asociado durante su vinculación constantemente suministra información, en especial cuando solicita un crédito, ya que para su trámite entrega datos sensibles necesarios para determinar la asegurabilidad del asociado frente a la aseguradora. Esta información se utiliza estrictamente para tal fin y es conocida por personal seleccionado de la institución.

El asociado titular de datos personales de forma optativa puede suministrar sus datos sensibles, la cual puede ser información de carácter indispensable para el estudio de la solicitud de crédito. La autorización que concede el asociado a favor de la cooperativa se caracteriza por señalar específicamente la destinación que tienen los datos sensibles.

16. Sobre el tratamiento de datos personales en menores de edad:

Copacredito, realiza en ocasiones el tratamiento de datos personales cuyos titulares son menores de edad. Este tratamiento es efectuado con los postulados legales y constitucionales que garanticen sus derechos en virtud del interés superior del menor, para tal fin se ha dispuesto medidas especiales en aquellos procesos donde se ingresan estos datos personales, tales como: autorización diligenciada por el representante legal del menor, especificación de finalidades por las cuales se recolectan los datos comunicándole de manera previa estas finalidades, orientando siempre al buen uso y adecuado manejo de la información personal.

17. ¿Cuándo no es necesaria la autorización del tratamiento de datos personales?

Según lo previsto por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no es necesaria la autorización en los siguientes casos:

Elaboró Asesor externo	Revisó. Oficial de Protección de Datos Personales	Aprobó. Gerente
----------------------------------	---	---------------------------



- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

18. Del tratamiento de datos personales del Talento Humano de Copacredito

Para el correcto desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal en Copacredito es necesario realizar operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales de sus trabajadores y aspirantes a cargos. En concordancia con esto, las finalidades del tratamiento obedecen exclusivamente a la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, la capacitación, el desarrollo del contrato, el bienestar del personal y en general la gestión del talento humano.

Los aspirantes a ocupar un cargo dentro de Copacredito, al momento de entregar su hoja de vida y soportes durante el proceso de selección de personal, deberán acompañar la respectiva autorización para el tratamiento de su información personal de acuerdo con las finalidades previamente enunciadas. Así mismo, con la presentación de sus documentos manifiestan que han informado a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean contactados en relación con la información proporcionada. Esta manifestación y la documentación allegada por el postulante se presumirán veraces y auténticas atendiendo al principio de buena fe.

Si el titular no resulta seleccionado para el cargo al cual se postuló, Copacredito podrá conservar las hojas de vidas con el propósito de alimentar un banco de candidatos elegibles para las próximas vacantes que se oferten. No obstante, si el titular no desea que su hoja de vida continúe disponible para la cooperativa, podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información empleando los canales de atención definidos en esta Política.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



19. De la reserva y confidencialidad de ciertas comunicaciones y solicitudes

Para el tratamiento de la información confidencial y de reserva del talento humano de la cooperativa como: una incapacidad o una calamidad, así como para la solicitud de un permiso o licencia no remunerada por parte del trabajador, el talento humano de la cooperativa se encuentra comprometida a asegurar su confidencialidad y buen tratamiento.

20. Captura de imágenes mediante sistemas de video-vigilancia

COPACREDITO cuenta con sistemas de monitoreo y videovigilancia que están instalados y se encuentran en diferentes sitios internos de sus oficinas. La existencia de estos mecanismos se informa a los visitantes y distintos titulares cuya imagen es captada por dicho sistema, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación.

El sistema de videovigilancia es empleado para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y los bienes que se encuentren en éstas. La información capturada a través de este podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales o administrativos que se adelanten ante las autoridades competentes con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de videovigilancia no inspeccionará áreas donde prevalezca el respeto a la intimidad del titular, tales como baños y áreas de uso privado.

21. Captura de imágenes de los asociados y de datos biométricos de empleados

El asociado y el empleado durante su vinculación y estadía dentro de la cooperativa suministran datos biométricos y fotografías que únicamente tienen la finalidad de permitir su identificación posterior. Copacrédito está altamente comprometido con la seguridad de la información de los asociados y trabajadores por lo que le solicita autorización previa a la recolección de los datos. Su conocimiento es restringido por el talento humano de la Cooperativa.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente



22. Del portal web de contacto con Copacrédito.

Copacrédito cuenta con un portal web cuyo nombre es: www.micopacredito.com en el cual se publica la siguiente información:

- a) Información pertinente a los servicios de la cooperativa.
- b) Informes de gestión.
- c) Información de aliados.
- d) Política de tratamiento de la información.
- e) En general información de carácter institucional.

No obstante, en la anterior información puede relacionar datos personales como fotografías de empleados y asociados los cuales previamente han autorizado la publicación de sus imágenes en el sitio web y redes sociales. Así mismo, cuando se trata de fotografías de eventos realizados por COPACREDITO, la cooperativa comunica en un lugar visible un aviso de captación y registro fotográfico o fílmico, el cual señala como el titular de los datos puede ejercer sus derechos a la consulta y reclamación.

También a través de la página web pueden ser consultados datos personales de los asociados, pero estos no se encuentran al acceso público ya que se requiere de un usuario y contraseña suministrados por la cooperativa que aseguran un filtro de autenticación.

23. ¿Desde cuándo rige esta política?

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de marzo de 2017.

24. Vigencia de las Bases de Datos

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

25. De los cambios en la Política

Copacrédito podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en las sedes físicas. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

Elaboró

Asesor externo

Revisó.

Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobó.

Gerente