



## **COOPERATIVA DE APORTE Y CREDITO - COOCRESER**

### **ACUERDO No. 2 DE 2013**

#### **POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Aporte y Crédito - COOCRESER-, en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial la que le confiere el numeral 2 del artículo 60 del Estatuto, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que es facultad del Consejo de Administración fijar las políticas y reglamentos internos de la Cooperativa para dar cumplimiento a las disposiciones emanadas de los órganos gubernamentales que ejercen la inspección, vigilancia y control,

#### **ACUERDA:**

#### **CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 1. OBJETIVO:** Por medio del presente política se da cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 que regula los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley en especial para la atención de consultas y reclamos. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza COOCRESER, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma Ley.

**ARTICULO 2. LEGISLACIÓN APLICABLE:** Esta política fue elaborada teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**ARTICULO 3. RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** COOCRESER, en su calidad de entidad cooperativa que agrupa a personas naturales y jurídicas que voluntariamente se vinculan en calidad de asociados, almacena sus datos

## **ACUERDO No. 2 DE 2013**

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

personales o de sus representantes legales. Adicionalmente, tiene datos de proveedores de bienes y servicios de distinta naturaleza, los cuales han sido recolectados a través de los años, en desarrollo de su objeto social.

ARTICULO 4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DATOS: Los datos recolectados y almacenados por COOCRESER, son utilizados para conformar el libro oficial de asociados de la Cooperativa, remitir estados de cuenta, ofrecer y cotizar productos y servicios, remitir comunicaciones informativas, reportar información a las entidades gubernamentales que ejercen inspección, vigilancia y control, reportar información a las centrales de riesgo, hacer invitaciones a eventos, entre otros fines propios del objeto social de la entidad.

### **CAPITULO II. AUTORIZACIÓN**

ARTICULO 5. AUTORIZACIÓN: La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de COOCRESER requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. COOCRESER solicitará en el momento de su recolección, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos, informándoles los datos personales que serán recolectados así como las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

PARÁGRAFO: No obstante, es importante recordar que de acuerdo con el Decreto 1377 de 2013, los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, es decir, que sean datos públicos, con independencia del medio por el cual se tenga acceso a ellos, pueden ser tratados por cualquier persona.

ARTICULO 6. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente asociado de COOCRESER, otorgará la autorización previo ejercicio del

## **ACUERDO No. 2 DE 2013**

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

**ARTICULO 7. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN:** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por COOCRESER y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

**ARTICULO 8. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:** COOCRESER adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

**ARTICULO 9. AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**ARTICULO 10. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad como mínimo deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo y,
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la Política de Tratamiento de Información.

## ACUERDO No. 2 DE 2013

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ARTICULO 11. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: COOCRESER conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, COOCRESER podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

### CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTICULO 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN: De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a COOCRESER, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COOCRESER, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por COOCRESER, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTICULO 13. DEBERES DE COOCRESER EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES: COOCRESER tendrá presente, en todo momento que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para que se encuentra facultado debidamente y acogiéndose en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales:

## ACUERDO No. 2 DE 2013

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- g. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTICULO 14. DERECHO DE ACCESO: COOCRESER suministrará a los titulares de la información, o personas facultadas para ello, el acceso a la información que ha recolectado y almacenado, con el fin de que puedan ejercer sus derechos sobre los mismos. Dicho acceso se ofrece sin límite de plazo y deberá permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por el Titular o sus causahabientes; por el representante y/o apoderado del Titular; por estipulación a favor de otro o para otro. En cualquier caso, deberá acreditarse la calidad en que se actúa.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **ACUERDO No. 2 DE 2013**

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

ARTICULO 15. CONSULTAS: De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, COOCRESER garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales COOCRESER garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

ARTICULO 16. RECLAMOS: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquier de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante COOCRESER, el cual será tramitado teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1481 de 2012. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañamiento de los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a

## ACUERDO No. 2 DE 2013

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitando presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- b. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra COOCRESER, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superarlos ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTICULO 17. ÁREA RESPONSABLE: El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos y revocar la autorización, es la Junta de Vigilancia de COOCRESER ubicada en la Carrera 13 No. 38 - 47, Oficina 203 de Bogotá, correo electrónico: [juntadevigilancia@coocreser.coop](mailto:juntadevigilancia@coocreser.coop).

ARTICULO 18. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS TITULARES: En cualquier momento y de manera gratuita, el Titular o su representante podrán solicitar a COOCRESER rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Las consultas de información, así como los reclamos y demás solicitudes de los Titulares, se dirigirán a la Junta de Vigilancia de COOCRESER de acuerdo con la información de contacto mencionada en el artículo anterior, área que será la encargada de velar por la protección de los datos y de tramitar las solicitudes correspondientes, dejando constancia de la fecha de recibo, nombre e identificación del solicitante.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a. El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.

## **ACUERDO No. 2 DE 2013**

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

b. Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

COOCRESER tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de estos derechos, siempre y cuando éstos beneficien al Titular. En consecuencia se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

COOCRESER podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para estos efectos, COOCRESER podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que COOCRESER ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

**ARTICULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN:** Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello COOCRESER deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que COOCRESER deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudio de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial.



## **ACUERDO No. 2 DE 2013**

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que COOCRESER establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

### **CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**ARTICULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD:** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, COOCRESER adoptará 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.

**ARTICULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD:** Las medidas de seguridad serán de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos y exigirá igual seguridad en caso de contratar con otras entidades el alojamiento de datos y sistemas de información.

### **CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 22. VIGILANCIA:** La correcta aplicación y control sobre la presente política, estarán a cargo del Consejo de Administración, la Gerencia, la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal.

**ARTICULO 23. VIGENCIA:** La presente política es aprobada en sesión ordinaria del Consejo de Administración celebrada el día veintiuno (21) de octubre de 2013 según Acta No. 47 y rige a partir del primero (01) de diciembre de 2013.



**ACUERDO No. 2 DE 2013**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Cualquier cambio sustancial en la política de tratamiento de la información, será comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de su implementación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

*Original Firmado*

**EDILSON RAMIREZ NIETO**

Presidente

*Original Firmado*

**CARLOS ARTURO CORREA CANO**

Secretario