



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA CRISTIANA MULTIACTIVA CREER - COOPCREER

### Presentación

En primer lugar y atendiendo lo dispuesto en el literal k) y f) del artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013, que regula las obligaciones que asisten a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se dispone el deber de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

En el presente caso conforme a las definiciones señaladas en La Ley 1581 de 2012 y la sentencia de constitucionalidad de dicha Ley, sentencia C-748 de 2011 de la C. Constitucional, teniendo la calidad de responsable del tratamiento de datos y buscando el cumplimiento de las garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en el artículo 15 y 20 de la Carta, se ha desarrollado este manual cuyo objeto consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos a la luz de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley.

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE.** El presente manual ha sido elaborado con base en las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

**ARTICULO 2.- AMBITO DE APLICACIÓN.** Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte, almacene, maneje y use la **COOPERATIVA COOPCREER**, en desarrollo de su objeto social.

**ARTÍCULO 3.- BASES DE DATOS.** Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja COOPCREER cuyo período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que **COOPCREER** desarrolle su objeto social.

**ARTÍCULO 4.- OBJETO.** El presente manual tiene como propósito garantizar el cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que señala los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los datos





recolectados, así como el manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que obtiene **COOPCREER** derivado de su gestión.

**ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se tendrán las definiciones allí consignadas para el legislador y que a continuación se transcriben:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a 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.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. **Dato público:** Es el dato calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g. **Datos sensibles:** 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.
- h. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- i. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;





**k. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

**ARTÍCULO 6.- PRINCIPIOS. COOPCREER** acoge, respeta y aplicará todos y cada uno de los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2013, los cuales constituyen los parámetros generales para el acopio, uso y tratamiento de los datos personales.

## **CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN**

**ARTÍCULO 7.- AUTORIZACIÓN.** La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos. **COOPCREER** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**ARTÍCULO 8.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por **COOPCREER** 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.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a. Quién recopila (responsable o encargado).
- b. Qué recopila (datos que se recaban).
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

**ARTÍCULO 9.- PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. COOPCREER** adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.





**ARTÍCULO 10.- 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 a 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.

**ARTÍCULO 11.- 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 de este, 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 cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

**ARTÍCULO 12.- AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** COOPCREER 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 deriven. Para el almacenamiento del modelo COOPCREER podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

### **CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO 13.- 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 COOPCREER, en su condición de responsable del tratamiento, como mínimo una (1) vez al año, o cuando estos cambien, guardando relación con nuestra política de SARLAFT, dado el deber de la cooperativa de tener pleno conocimiento del asociado / Cliente / Proveedor.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la COOPCREER, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por COOPCREER 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.

**ARTÍCULO 14.- DEBERES DE LA COOPERATIVA CRISTIANA MULTIACTIVA CREER EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** COOPCREER 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 las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **COOPCREER** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 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. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. Informar a la 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;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

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



Cr 74 No. 49B 17 In. 201



315 3232642



gerencia@coopcreer.com



www.coopcreer.com



**ARTÍCULO 15.- DERECHO DE ACCESO:** El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **COOPCREER** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de COOPCREER de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**Parágrafo. COOPCREER** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

**ARTÍCULO 16.- 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, **COOPCREER** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (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 **COOPCREER** garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, 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.







**ARTÍCULO 17.- RECLAMOS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. 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 acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia **COOPCREER** recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **COOPCREER** una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ARTÍCULO 18.- IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.** En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. 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.
- b. Su representante, previa acreditación de la representación.
- c. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **COOPCREER** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:



- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** COOPCREER tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. **COOPCREER** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- b. **COOPCREER** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- c. **COOPCREER** utilizará los 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 **COOPCREER** 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.

**Parágrafo 2.- SUPRESIÓN DE DATOS.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **COOPCREER** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **COOPCREER**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:







- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. En este caso la supresión No procede.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. En este caso la supresión No procede.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. En este caso la supresión No procede.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la **COOPCREER** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**ARTÍCULO 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. Para ello, **COOPCREER** 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 la **COOPCREER** 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 estudios 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 elevar la solicitud de revocatorio consentimiento a **COOPCREER**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es *total o parcial*. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá 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 la **COOPCREER** 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



Cr 74 No. 49B 17 In. 201



315 3232642



gerencia@coopcreer.com



www.coopcreer.com



**ARTÍCULO 20.- MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** adoptara 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.

**ARTÍCULO 21.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

## **CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 22.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA COOPERATIVA CRISTIANA MULTIACTIVA CREER - COOPCREER.** COOPCREER establece el correo [info@coopcreer.com](mailto:info@coopcreer.com) para recibir las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos teniendo en cuenta los responsables de las diferentes bases de datos y nuestra estructura administrativa interna.

**ARTÍCULO 23.- VIGENCIA.** El presente manual regirá durante el tiempo necesario y razonable para cumplir las finalidades del tratamiento conforme a la regulación legal existente.

