

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE COPROCENVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO,

CONSIDERANDO

Que el artículo 15¹ de la Constitución Política de Colombia protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data, y de esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia, siendo ellas la ley 1266 de 2008² y la ley 1581 de 2012³.

Que 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 las actividades realizadas en COPROCENVA.

*Que la citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a entidades que como COPROCENVA, tratan datos personales y que en virtud de ello adquieren la calidad de **responsables del tratamiento**.*

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

ESTABLECE

TITULO I GENERALIDADES

CAPITULO I

COPROCENVA –COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO-

Artículo 1: LA COOPERATIVA. *COPROCENVA –Cooperativa de ahorro y crédito-desarrolla sus actividades de ahorro, crédito y beneficios sociales; para contribuir al mejoramiento en la calidad 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.

² 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.

vida de los asociados, sus familias y la comunidad, con talento humano competente, comprometido en la personalización de la atención y en la excelencia en el servicio

Artículo 2: CONTACTO. *Los datos de contacto de la Cooperativa se relacionan a continuación:*

Nombre: COPROCENVA –Cooperativa de Ahorro y crédito-

Teléfono: (57) (2) 4880002

Domicilio: Av. 7 Nte. #24 Norte-24 Norte-09,

Correo de contacto: comunicatemas@coprocenva.coop

Sitio web: www.coprocenva.coop

Artículo 3: DEFINICIONES: *Para la interpretación de la presente política compartimos las siguientes definiciones:*

- 1) **Apoderado o autorizado:** *Persona autorizada mediante mandato por el asociado, beneficiario, contratista o funcionario de COPROCENVA para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Cooperativa a cuenta de quien autoriza.*
- 2) **Asociados:** *Es la persona Natural o Jurídica que mediante el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por la Cooperativa, se vincula como Asociado de la entidad y se beneficia de los servicios y programas sociales que desarrolla COPROCENVA.*
- 3) **Autorización:** *Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.*
- 4) **Aviso de privacidad:** *Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del tratamiento de datos personales, dirigida al titular del dato, informándole acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.*
- 5) **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.*
- 6) **Causahabientes:** *Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.*
- 7) **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.*
- 8) **Dato personal:** *Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.*
- 9) **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.*
- 10) **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 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 que son tratados en el proceso de vinculación del asociado.

- 11) **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 del Talento Humano de la cooperativa obtiene datos como el cargo, salario, tipo y números de cuentas bancarias de los funcionarios.*
- 12) **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, incapacidades y registro de video de los funcionarios.*
- 13) **Deudor solidario o Codeudor:** *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.*
- 14) **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 COPROCENVA como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. COPROCENVA también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.*
- 15) **Oficial de protección de datos:** *Persona a la que COPROCENVA internamente le ha asignado formalmente la función de administrar el Sistema de Gestión de Datos Personales, realizando entre otras, la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos efectúen relacionados a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014.*
- 16) **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.*
- 17) **Persona jurídica asociada:** *Personas jurídicas que estén constituidas como asociados de la Cooperativa.*
- 18) **Proveedor:** *Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante COPROCENVA, 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.*
- 19) **Representante legal:** *Persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, en virtud de la ley, de una escritura pública o una sentencia.*

- 20) **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.
- 21) **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los cuales **COPROCENVA** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- 22) **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).
- 23) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos 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.
- 24) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- 25) **Menor de edad:** Titular de los datos personales, que se encuentra capacitado para opinar sobre el tratamiento o no de sus datos personales. No obstante, la norma exige que la autorización sea expresada por el representante legal del niño, niña o adolescente.
- 26) **Derechos Fundamentales:** Aquellos derechos que prevalecen o son de mayor importancia sobre el resto, siempre se deben salvaguardar y son intrínsecos al ser Humano.

Artículo 4: VALORES CORPORATIVOS:

Los Valores Corporativos serán los establecidos en el artículo 5 del estatuto de la Cooperativa.

TITULO II DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN COPROCENVA

CAPITULO I

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN COPROCENVA

Artículo 5: PRINCIPIOS ORIENTADORES. En COPROCENVA tratamos los datos personales 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, seguridad y reserva de la información personal. Los principios que orientan el equipo de trabajo en la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales son enunciados a continuación:

- a. **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;
- b. **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;
- c. **Principio de libertad:** La información personal de naturaleza semiprivada, privada y sensible sólo podrá ser tratada cuando medie autorización libre, previa y expresa de su titular salvo en los

casos excepcionales contemplados en la ley. El consentimiento que el titular otorgue para la disposición de sus datos personales será debidamente informado respecto a su alcance, fines y derechos que le asisten.

- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la Cooperativa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. COPROCENVA no trata datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.*
- e. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de COPROCENVA o del encargado del tratamiento, en cualquier momento, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.*
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza COPROCENVA se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones constitucionales, de la ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen y complementen. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el 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.

- g. **Principio de seguridad:** La información que trata COPROCENVA o el encargado del tratamiento a 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 procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- h. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de COPROCENVA que intervenga en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas 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 y en la ley 1581 de 2012.*

CAPITULO II

DE LOS TITULARES Y LAS FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES EN COPROCENVA

Artículo 6: TITULARES DE DATOS PERSONALES. *En la operación diaria de la Cooperativa, se tratan datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos – semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles sobre los siguientes titulares:*

- a. Asociado*
- b. Asociado Funcionario*
- c. Deudor Solidario o Codeudor*
- d. Prospecto Asociado*
- e. Demandante/accionante*

- f. *Solicitante de crédito*
- g. *Referidos*
- h. *Cónyuge*
- i. *Funcionario*
- j. *Ex-funcionario*
- k. *Aspirante a Funcionario*
- l. *Aprendiz SENA*
- m. *Familiar del Funcionario*
- n. *Proveedor*
- o. *Beneficiarios del asociado*
- p. *Visitante*
- q. *Aspirante a proveedor*
- r. *Avaluador*
- s. *Usuario*
- t. *Ex asociado*

La recolección y entrada de información se realiza a través de todos los procesos de la Cooperativa y por ello la importancia de la protección de datos personales como un deber legal arraizado a la confianza y servicio a los asociados.

Artículo 7: FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES. *COPROCENVA utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para:*

- 1. Llevar a cabo el proceso de vinculación de los diferentes asociados.*
- 2. Realizar la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual o laboral, así como mantenimiento de históricos de relaciones comerciales por los plazos legalmente establecidos.*
- 3. Compilar y actualizar los datos personales de los titulares identificados al interior de la cooperativa.*
- 4. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.*
- 5. Realizar consultas y reportes 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, comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por el asociado y su deudor solidario o codeudor.*
- 6. Contactar a las referencias de los beneficiarios del crédito y sus codeudores en los eventos en que no haya sido posible el contacto directamente.*
- 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.*
- 8. Recibir información por parte de la cooperativa, como envíos de campañas comerciales, promoción de productos o servicios, y demás comunicaciones necesarias para mantener al asociado enterado de las anteriormente mencionadas, por medio de cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, entre otros.*
- 9. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del funcionario.*
- 10. Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.*

11. *Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare el saldo insoluto de las obligaciones del asociado.*
12. *Informar a los asociados y funcionarios sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.*
13. *Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.*
14. *Ser tratados por la aseguradora correspondiente para analizar las reclamaciones que se hubieren presentado por el asociado.*
15. *Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de la cooperativa con fines de seguridad.*
16. *Establecer el perfil de salud y con ello la condición de asegurabilidad del asociado.*

Artículo 8: DERECHOS DE LOS TITULARES. *Los titulares de datos personales cuya información trata COPROCENVA tienen derecho a:*

- a. *Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.*
- b. *Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.*
- c. *Conocer el uso que COPROCENVA ha dado a los datos personales del titular.*
- d. *Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de los mismos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).*
- e. *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.*
- f. *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.*

Parágrafo primero: *En lo particular al último literal, debe atenderse a 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.”*

Parágrafo segundo: *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.*

Artículo 9: DERECHOS QUE NO PUEDE EJERCER EL TITULAR. *En ningún caso el titular de los datos personales podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga a COPROCENVA la obligación de conservar sus datos en la base de datos, como es el caso de los funcionarios, proveedores, asociados y terceros con obligaciones de crédito vigentes.*

Parágrafo primero: Frente a los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

Parágrafo segundo: El titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

CAPÍTULO III

DE LOS TERCEROS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

ARTÍCULO 10: TERCEROS ENCARGADOS. Para el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, valor agregado y de apoyo que ejecuta COPROCENVA algunas de sus actividades son delegadas a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato. El fin último es encargar a una empresa o particular con conocimientos específicos en un área para que efectúe una labor necesaria para COPROCENVA. Algunas de estas actividades son:

- a) *Gestión de cobranza judicial y extrajudicial.*
La cobertura de los servicios de la cooperativa alcanza un sin número de municipios y regiones donde los asociados se encuentran, situación que implica contratar empresas o particulares expertos en cobranza judicial o extrajudicial a efectos de recuperar su cartera.
- b) *Gestionar la asegurabilidad del asociado y del pago de la indemnización del seguro: Para el ingreso como asociado y la concesión del crédito, la Cooperativa entrega información de los asociados a la aseguradora a efectos que se tengan como sujetos asegurados. También se entrega información para gestionar la indemnización.*

Las actividades anteriores se encuentran regidas por contratos que identifican su rol según como lo estipula la ley general de protección de datos personales – ley 1581 de 2012- . Asimismo, imponen obligaciones tanto a la Cooperativa como a los proveedores para garantizar un tratamiento responsable de la información. Los encargos del literal a) y b) son enunciativos por lo cual COPROCENVA podrá en el desarrollo de su actividad encargar a nuevos terceros para el tratamiento de datos personales.

CAPITULO IV

CANALES DE COMUNICACIÓN Y PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 11: COPROCENVA cuenta con buzones en cada una de las agencias, para que los asociados realicen las solicitudes destinados para asegurar la debida atención de requerimientos, especialmente consultas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

Los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas, peticiones y reclamos de las siguientes formas:

- 1. En la sede administrativa de **COPROCENVA** que se ubica en la dirección: Av. 7 Nte. #24 N-09, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo.*
- 2. En las diferentes agencias de la cooperativa, depositando las solicitudes en los buzones físicos que para tal fin se han dispuesto, los cuales serán abiertos tres veces a la semana y se remitirán las solicitudes en materia de protección de datos personales a la oficial de protección de datos, quien dará el trámite previsto en la ley.*
- 3. Mediante correo electrónico enviado a: comunicatemas@coprocenva.coop con el asunto "Protección de datos personales".*
- 4. En la página Web www.coprocenva.coop en el menú: **CONTÁCTENOS**, indicando en el inicio del mensaje con la frase "Protección de datos personales".*

Todos los canales anteriores tendrán asesoría permanente por parte de personal idóneo de la Cooperativa, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

*Debe advertirse que **COPROCENVA** sólo enviará datos personales con motivo de la consulta, petición o reclamo presentado; a las siguientes personas:*

- 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 este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011⁴ respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.*
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales*

⁴En 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, debe 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.

que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y – seguridad.

ARTÍCULO 12: EJERCICIO DE DERECHOS. Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **COPROCENVA**. Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo, se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que **COPROCENVA** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

ARTICULO 13: CONSULTA DE DATOS PERSONALES. 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

ARTÍCULO 14: RECLAMO SOBRE DATOS PERSONALES. 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. **COPROCENVA** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo 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.

Si **COPROCENVA** no puede proporcionar la medida 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 empezará a contar a partir de que **COPROCENVA** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

Artículo 15: CONTENIDO DE LA CONSULTA O RECLAMO. Sin concernir el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **COPROCENVA** 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 electrónica (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.

Artículo 16: DESACUERDO CON LA RESPUESTA. *Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la misma para solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.*

CAPÍTULO V

EL ACCESO A DATOS PERSONALES POR TERCEROS AUTORIZADOS

Artículo 17: DEBER DEL TITULAR. *El titular deberá entregar a COPROCENVA de manera física la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.*

Artículo 18: CONTENIDO DE LA AUTORIZACIÓN. *El titular podrá presentar carta que contenga además de los requisitos señalados para presentar la consulta o reclamo los siguientes:*

- a. Identificación del titular que autoriza*
- b. Copia de la cédula 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.*
- g. La carta de autorización debe contener las firmas autenticadas.*

Artículo 19: LÍDER DEL PROCESO. *En COPROCENVA el líder del proceso de Gestión del Riesgo es el oficial de protección de datos, 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.*

CAPITULO VI

DE LOS TRATAMIENTOS ESPECIALES A DATOS PERSONALES EN COPROCENVA

Artículo 20: DATOS PERSONALES DE LOS ASOCIADOS. *EL objeto social de COPROCENVA se encuentra estrechamente acentuado en nuestros asociados, por eso el principal titular de datos personales para la cooperativa es el asociado y de forma conexas 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 ofrecidos por COPROCENVA, los cuales necesitan recolectar, analizar y compartir datos del asociado para conceder el beneficio o prestar el servicio.*

COPROCENVA tiene 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.

Es importante reiterar que el asociado durante la vinculación, la solicitud de crédito, la solicitud de auxilio de solidaridad, entre otros, constantemente suministra información, 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 COPROCENVA.

El asociado, titular de datos personales de forma optativa puede suministrar sus datos sensibles, no obstante, COPROCENVA informa que, para efectos del proceso de vinculación como asociado, de solicitud de crédito y auxilios de solidaridad, entre otros, la información relacionada a la salud del asociado es indispensable para el estudio de la solicitud. La autorización que concede el asociado a favor de la cooperativa se caracteriza por señalar específicamente la destinación que tienen los datos sensibles.

COPROCENVA podrá eludir el deber de solicitar autorización para el tratamiento de datos personales en los casos previstos por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, es decir cuando se trate de:

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

Artículo 21: DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD. *La cooperativa realiza el tratamiento permanente de datos personales cuyos titulares son menores de edad. Este tratamiento es efectuado de acuerdo con los postulados legales y constitucionales que garantizan sus derechos en virtud del interés superior del menor; para tal fin se han dispuesto medidas especiales en los procedimientos de ingreso de estos datos, tales como: autorizaciones diligenciadas exclusivamente por el representante legal del menor en los casos de datos privados y sensibles, formatos de recepción de datos de carácter público, e integración de finalidades previamente comunicadas y orientadas a fomentar beneficios para los menores de edad.*

Artículo 23: HOJA DE VIDA DE ASPIRANTES. *La Cooperativa da por entendido que cuando un aspirante entregue su hoja de vida informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.*

Si el titular aspirante al cargo no quedo seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos, ya que la circunstancia de no ser seleccionado no causa su exclusión de la Cooperativa de datos de aspirantes para cargos a proveer. Su hoja de vida se conservará para que pueda ser evaluada en un próximo proceso de selección.

Artículo 24: DATOS PERSONALES DE APRENDICES Y PRACTICANTES. *Por disposición legal, la Cooperativa como generadora de espacios para el crecimiento personal y laboral de personal que por primera vez se aproxima a poner en práctica sus conocimientos en determinados campos de*

estudio, ha implementado con éxito la vinculación de aprendices y practicantes a diferentes áreas. En este evento, la Cooperativa necesariamente realiza el tratamiento de datos personales de diferente índole, los cuales son incorporados a sus bases de datos y se garantiza su uso para las finalidades estrictamente autorizadas por los titulares que bajo esta modalidad se han vinculado a COPROCENVA.

Artículo 26: DATOS PERSONALES DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES. *La Cooperativa celebra contratos comerciales y civiles que por su naturaleza exigen el tratamiento de datos personales de contratistas y proveedores, los cuales gozan de los derechos que tiene todo titular. La información recolectada por **COPROCENVA** tiene como fin adelantar el proceso de contratación y hacer control sobre la relación contractual. Cuando para el desarrollo de las obligaciones contractuales sea necesario ejecutar labores en las instalaciones de la Cooperativa los datos personales del titular serán utilizados para habilitar su ingreso y permanencia.*

Artículo 27: RESERVA y CONFIDENCIALIDAD. *Para la comunicación de una incapacidad o de una calamidad, así como para la solicitud de un permiso o licencia no remunerada por parte del colaborador, **COPROCENVA** cuenta con un documento prototipo para estas acciones que podrá ser utilizado por el funcionario. El personal que conoce de la información que da soporte a la solicitud o comunicación asegura su confidencialidad y buen tratamiento. El carácter reservado de los datos que justifican la solicitud o comunicación es eje transversal de su procesamiento. El carácter reservado de la información se extiende a los datos personales que pueda conocer COPROCENVA de los practicantes y aprendices.*

CAPÍTULO VII

DE LOS DATOS PERSONALES CAPTADOS TECNOLÓGICAMENTE Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN INTERNET

ARTICULO 28: VIDEO-VIGILANCIA. ***COPROCENVA** emplea diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas con fines de seguridad y control administrativo. Por lo anterior **se informa** de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión visible de anuncios de video vigilancia, ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. El sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular sea fundamental, tales como baños.*

*La video vigilancia es utilizada para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personal que se encuentren en las locaciones de **COPROCENVA**, así como para vigilar la conducta y desarrollo de las tareas de los visitantes y de los asociados que se encuentren en las diferentes agencias de la cooperativa.*

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso interno o ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. También se podrá utilizar como prueba dentro de procesos disciplinarios internos y en la vigilancia de los contratos civiles y comerciales.

Artículo 29: CAPTURA DE IMÁGENES Y DATOS BIOMÉTRICOS. Los miembros del talento humano de la cooperativa, los visitantes y los asociados a COPROCENVA suministran datos biométricos y fotografías que únicamente tienen la finalidad de permitir su identificación posterior. **COPROCENVA** está altamente comprometido con la seguridad de la información de sus integrantes por lo que le solicita autorización previa a la recolección de los datos personales. Su conocimiento es de carácter restringido y solo es tratado por funcionarios autorizados por la cooperativa.

Artículo 30: REDES SOCIALES OFICIALES. COPROCENVA en su proceso de crecimiento e incorporación a las nuevas tendencias tecnológicas en materia de medios y canales de comunicación, cuenta con espacios de promoción y divulgación de información corporativa en redes sociales tales como Facebook, Twitter y YouTube, los cuales son administrados por personal idóneo para el apropiado uso de los datos personales de los titulares que eventualmente puedan vincularse en dichos canales.

La identificación de los canales de comunicación en las redes sociales- Sitios oficiales, son los siguientes:

1. En Facebook: Cooperativa Coprocenva @Cooperativa.Coprocenva
2. En Twitter: Coprocenva @Coop_Coprocenva
3. En YouTube: Coprocenva Cooperativa de ahorro y crédito

El área de comunicaciones de COPROCENVA se encarga de realizar los procedimientos pertinentes para la autorización de tratamiento de datos personales, así como el uso de los mismos para las finalidades allí contenidas.

Artículo 31: PÁGINA WEB DE LA COOPERATIVA. COPROCENVA cuenta con un portal web cuya denominación es: www.coprocenva.coop, en el cual se publica la siguiente información:

- a) Información atinente a los servicios de la Cooperativa.
- b) Informes de gestión.
- c) Convenios, estatutos y eventos
- d) En general información de carácter institucional.

La información en mención puede relacionar datos personales como; fotografías de funcionarios, proveedores, usuarios y asociados los cuales previamente han autorizado la publicación de sus imágenes en el sitio web. Así mismo, cuando se trata de fotografías y videos de eventos realizados por **COPROCENVA**, la Cooperativa comunica en un lugar visible mediante un aviso de privacidad que informa sobre la captación y registro fotográfico o fílmico, el cual señala como el titular de los datos puede ejercer sus derechos a la consulta y reclamación.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 32: RESTRICCIONES LEGALES. En cumplimiento del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, se expide el presente documento representa la política de tratamiento de la información de COPROCENVA –Cooperativa de Ahorro y Crédito-De ahí que el contenido de este documento que **COPROCENVA** pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos. Por tanto, no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos de cualquier otra naturaleza que no sean las correspondientes a la lectura y difusión de la misma.

*El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **COPROCENVA**.*

Artículo 33: MODIFICACIONES. *Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, en las agencias de **COPROCENVA**, entre otros.*

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

Artículo 34: VIGENCIA. *La presente política entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Consejo de Administración, el día 28 de enero de 2017.*

ARTÍCULO 35: MODIFICACIÓN DEL MANUAL: *La aprobación y modificaciones al presente documento deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.*

ARTICULO 36: FIRMAS Y APROBACIÓN: *Se firma el presente documento, a los 28 días del mes de enero del año 2017; según Acta No. 812 de la Reunión Ordinaria del Consejo de Administración.*

EDGAR ALIRIO DELGADO POTES
Presidente Consejo de Administración

JOSÉ ARLEY COLLAZOS MEDINA
Secretario Consejo de Administración