

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>1</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

## TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	2
2. OBJETIVO	2
3. DECLARACION PUBLICA DE RESPONSABILIDAD	2
4. ALCANCE	2
5. DEFINICIONES	3
6. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	6
7. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	9
8. DERECHOS DE LOS TITULARES	10
9. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	11
10. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS	11
11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	12
12. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS	13
13. VIGENCIA	14
14. MODIFICACIONES	14

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>2</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

La COOPERATIVA DE PROFESIONALES DE SANTANDER, en adelante COOPROFESIONALES, con NIT 890.203.729-1 y domicilio en Bucaramanga, es un establecimiento cooperativo comprometido con la protección de los datos personales a los que tiene acceso en el desarrollo de sus actividades. COOPROFESIONALES, dentro del desarrollo de su objeto social, recibe, transmite y trata datos personales al interior y externamente para las actividades misionales y de apoyo que desarrolla de acuerdo con sus estatutos, su objeto social y la ley.

## **2. OBJETIVO**

En este documento, COOPROFESIONALES presenta las políticas que definen los lineamientos corporativos, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales aplicable al tratamiento de sus datos, la finalidad, los derechos de los titulares, así como de procedimientos internos y externos para el ejercicio de tales derechos. Incluye esta política aspectos relacionados con su recolección, uso y transferencia, en especial con lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen y al decreto 1377 de 2013, así como para la atención de consultas y reclamos de los titulares de los datos personales sobre los que COOPROFESIONALES realiza tratamiento.

## **3. DECLARACION PUBLICA DE RESPONSABILIDAD**

Conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la legislación aplicable: Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y todas aquellas normas que las reglamenten, adicionen, deroguen o modifiquen, tenemos una clara política de privacidad y protección de los datos personales de nuestros asociados, no obtenemos información personal de terceros que tengan una relación comercial o jurídica con COOPROFESIONALES, a los asociados, funcionarios o proveedores, a menos que estos la hayan suministrado voluntariamente mediante su consentimiento previo, expreso y calificado.

## **4. ALCANCE**

Este documento se aplicará a todo tratamiento de datos personales ocurrido en el territorio colombiano y desarrollado por parte de COOPROFESIONALES, sus funcionarios y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que COOPROFESIONALES acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con el tratamiento de datos personales de los cuales COOPROFESIONALES es responsable.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>3</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

## 5. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en este documento tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada con el tiempo. Se entenderá que las definiciones expresadas en la forma plural se entenderán también de acuerdo al significado que se indique para la palabra en singular.

**5.1. "AUTORIZACIÓN"**, es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

**5.2. "BASE DE DATOS"**, es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

**5.3. "DATO FINANCIERO"**, es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones apreciables en dinero, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

**5.4. "DATO PERSONAL"**, es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Esta información se extiende a los datos de los asociados y sus familias.

**5.5. "DATO PÚBLICO"**, es el Dato Personal 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 sociales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**5.6. "DATO SEMIPRIVADO"**, es el Dato Personal que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

**5.7. "DATO SENSIBLE"**, es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>4</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.

**5.8. "ENCARGADO DEL TRATAMIENTO"**, es la 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.

**5.9. "AUTORIZADO"**, es COOPROFESIONALES y todas las personas bajo la responsabilidad de COOPROFESIONALES, que por virtud de la Autorización y de las Políticas tienen legitimidad para someter a Tratamiento los Datos Personales del Titular.

**5.10. "LEY"**, es la ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre Datos Personales que sienta precedentes, y la regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes al momento en que se dé inicio al Tratamiento del Dato Personal por parte de COOPROFESIONALES, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por COOPROFESIONALES sobre el Dato Personal.

**5.11. "RESPONSABLE"**, es toda persona destinataria del presente documento y sujeta al cumplimiento del mismo por realizar actividades de Tratamiento de Datos Personales dentro, en nombre de, en representación de, o para, COOPROFESIONALES, incluyendo pero sin limitarse a, todo aquel que sea funcionario, contratista, agente, consultor externo, proveedor y asociado de COOPROFESIONALES.

**5.12. "RESPONSABLE DE TRATAMIENTO"**, es la 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 Personales. para efectos de esta política, ejercerá como responsable, en principio COOPROFESIONALES.

**5.13. "TITULAR" DEL DATO PERSONAL**, es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, sean objeto de tratamiento, sea asociado, proveedor, funcionarios, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a la COOPROFESIONALES.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>5</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

**5.14. "TRANSMISIÓN"**, es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

**5.15. "TRATAMIENTO" DE DATOS PERSONALES**, es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos entre otros.

**5.16 "TRANSFERENCIA"**: se refiere al envío por parte de COOPROFESIONALES como responsable del tratamiento o un encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales.

**5.17. "POLÍTICA DE TRATAMIENTO"**: se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por COOPROFESIONALES de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.

**5.18. "PROVEEDOR"**: toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a la cooperativa en virtud de una relación contractual/obligacional.

**5.19. "ASOCIADO"**: toda persona natural o jurídica que haya adquirido dicha denominación en cumplimiento de los estatutos de COOPROFESIONALES y no haya perdido dicha calidad, conforme al acuerdo cooperativo.

**5.20. "OTRAS DEFINICIONES"**: Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior o sobre los cuales exista alguna duda, el interesado deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012 y al decreto 1377 de 2013.

## **6. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

COOPROFESIONALES, en el desarrollo de sus actividades misionales recolectará, utilizará, almacenará, tratará y transmitirá Datos Personales. En todo Tratamiento de

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>6</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

Datos Personales realizado por COOPROFESIONALES o el Responsable, deberá darse cumplimiento a los principios y reglas establecidos en la Ley y en el presente documento con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley por parte de COOPROFESIONALES.

En todo caso COOPROFESIONALES aplicará de manera integral los siguientes principios generales:

**Principio de legalidad:** Al Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por COOPROFESIONALES, le será aplicable en lo pertinente, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen y/o complementen.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por COOPROFESIONALES obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley la cual es debida y previamente informada al Titular.

**Principio de libertad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por COOPROFESIONALES sólo se ejercerá cuando se cuenta con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta al Tratamiento por parte de COOPROFESIONALES será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.

**Principio de transparencia:** COOPROFESIONALES garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de la información está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. COOPROFESIONALES garantiza que los Datos Personales, salvo la información pública, no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo al Titular o terceros autorizados conforme a la ley.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>7</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se maneja 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.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos estarán obligados 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 Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

Principio de Temporalidad: el periodo de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado y/o mientras el Titular tenga obligaciones pendientes, responsabilidad directa o indirecta, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

En desarrollo de los anteriores principios COOPROFESIONALES actuará frente a los Datos Personales bajo las siguientes reglas:

**6.1. AUTORIZACIÓN PREVIA:** Todo Tratamiento de Datos Personales requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.

**6.2. FINALIDAD AUTORIZADA:** Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en este documento o en la Autorización otorgada por el Titular del Dato, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad particular del Tratamiento de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al obtener su Autorización. De manera general, las principales finalidades del Tratamiento de Datos Personales por parte de COOPROFESIONALES son aquellas para la cual fueron suministrados en cumplimiento de sus objetivos misionales y en la prestación de los servicios propios o conexos como entidad cooperativa de ahorro y crédito y de manera específica los siguientes: a) Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en relación con los funcionarios de COOPROFESIONALES. b) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>8</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

contables de COOPROFESIONALES. c) Cumplir los procesos internos de COOPROFESIONALES en materia de administración de proveedores y contratistas. d) Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los asociados de COOPROFESIONALES, y con las actividades realizadas por COOPROFESIONALES conforme a su naturaleza jurídica de establecimiento cooperativo especializado en ahorro y crédito, con el fin de cumplir los contratos celebrados, incluyendo pero sin limitarse a la realización de operaciones activas, pasivas y neutras autorizadas por la Superintendencia de Economía Solidaria y por normas concordantes que le sean aplicables. Como consecuencia de ello, COOPROFESIONALES tendrá de manera particular como finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales, entre otras, las siguientes: (i) cumplimiento de las obligaciones de facturación y obligaciones regulatorias aplicables a la relación contractual entre COOPROFESIONALES y el titular del dato, (ii) dar cumplimiento a obligaciones regulatorias a cargo de COOPROFESIONALES en relación con sus negocios y operación, (iii) poner en práctica las políticas corporativas de COOPROFESIONALES, (iv) cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas por COOPROFESIONALES con sus asociados, (v) realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos propios o de terceros con los cuales tenga alianzas comerciales, (vi) realizar actualizaciones de datos de contacto y otra información del ASOCIADO, (vii) garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la información, (viii) transferir los datos personales de los titulares a los terceros en Colombia o en el exterior con quienes COOPROFESIONALES tiene convenios de transferencia, (ix) dar cumplimiento a los protocolos de contratación de COOPROFESIONALES, (x) elaborar estadísticas, encuestas, y análisis de mercado, (xi) administrar el recurso humano de COOPROFESIONALES de conformidad con los términos legales y contractuales aplicables. e) Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento.

**6.3. CALIDAD DEL DATO:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, COOPROFESIONALES deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

**6.4. ENTREGA DE INFORMACIÓN AL TITULAR:** Cuando el Titular lo solicite, COOPROFESIONALES deberá entregarle información sobre la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante, la finalidad para la cual se recolectan y

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>9</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

someten a Tratamiento sus Datos Personales así como el Tratamiento al cual son sometidos los Datos Personales.

**6.5. CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de COOPROFESIONALES que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por COOPROFESIONALES para Tratarlos.

**6.6. ACCESO RESTRINGIDO:** COOPROFESIONALES no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso solo a las personas Autorizadas.

**6.7. CONFIDENCIALIDAD:** COOPROFESIONALES debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con la Gerencia de COOPROFESIONALES para asegurar el cumplimiento del presente documento y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal.

**6.8. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO POSTERIOR:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y COOPROFESIONALES haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este documento y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley.

**6.9. NECESIDAD:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su Tratamiento lo justifique.

## **7. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

En el Tratamiento de datos por parte de COOPROFESIONALES, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de menores de edad. COOPROFESIONALES evitará el

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>10</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

tratamiento de sus datos personales, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública y aquellos considerados como indispensables obligatorios, dentro de los términos de la ley y de esta política. La autorización para el tratamiento de los datos personales de menores de edad debe realizarse bajo la facultad de los padres de familia o representantes legales del menor.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES.**

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

8.1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a COOPROFESIONALES o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

8.2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a COOPROFESIONALES, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.

8.3. Presentar solicitudes ante COOPROFESIONALES o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

8.4. Presentar ante la Superintendencia de Economía Solidaria quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente mediante el Decreto 1377 de 2013, y demás normas concordantes.

8.5. Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de COOPROFESIONALES, en cualquier momento, cuando la Superintendencia de Economía Solidaria haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento COOPROFESIONALES o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley. De conformidad con el Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de los datos personales y la revocatoria de la autorización para el tratamiento de los mismos no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

8.6. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en este documento, mediante la presentación de su cédula

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>11</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

de ciudadanía o documento de identificación original. Estos derechos deberán ser informados al Titular de los Datos Personales toda vez que su Autorización sea solicitada para el Tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Ley.

## **9. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

COOPROFESIONALES ha dispuesto que el área encargada de la atención a los asociados, proveedores y funcionarios para la Protección de Datos Personales sea el área de Control Interno y Calidad. Ésta área es responsable de la recepción y atención a Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con la Protección de Datos Personales. Los datos de contacto del Área de Atención de COOPROFESIONALES son: Correo electrónico: atención@cooprofesionales.com.co, Dirección física: Carrera 28 No 47-31 Bucaramanga.

## **10. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

**10.1. CONSULTAS.** COOPROFESIONALES dispone de mecanismos para que el Titular formule CONSULTAS respecto de las cuales son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de COOPROFESIONALES. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite presencial, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, COOPROFESIONALES deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta. a) Antes de proceder, el Responsable de atender la consulta verificará: • La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso. • La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de COOPROFESIONALES, del Dato Personal del Titular. b) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el Responsable recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de COOPROFESIONALES. c) El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal. Esta respuesta deberá ser enviada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por COOPROFESIONALES. d) En caso de que la solicitud no pueda ser atendida en los diez (10) días hábiles siguientes a la consulta, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. e) La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>12</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por COOPROFESIONALES.

**10.2. RECLAMOS.** COOPROFESIONALES dispone de mecanismos para que el Titular formule RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por COOPROFESIONALES que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de COOPROFESIONALES. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite personal, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, COOPROFESIONALES deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta. a) El reclamo deberá ser presentado por el Titular, así: • Deberá dirigirse al área de Control Interno y Calidad de COOPROFESIONALES. • Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular. • Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes). • Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante. • Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer. b) Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, COOPROFESIONALES requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

## **11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

COOPROFESIONALES en su calidad de responsable del Tratamiento debe cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

11.1 Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>13</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

11.2 Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

11.3 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

11.4 Garantizar que la información objeto del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

11.5 Actualizar la información.

11.6 Rectificar la información cuando sea incorrecta.

11.7 Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.

11.8 Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

11.9 Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

11,10 Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **12. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS.**

El presente documento se encuentra regulado por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, así como por toda otra Ley, decreto, o regulación que la modifique, reglamente, o derogue. En cualquier caso de conflicto entre este documento y la Ley, primará lo establecido en la Ley aún si no se encuentra aquí descrito.

## **13. VIGENCIA.**

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las Bases de Datos de COOPROFESIONALES durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en este documento, para las cuales fueron

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPROFESIONALES</b>	Página <b>14</b> de <b>14</b>
		Fecha: 18/10/2016
		Versión: 01

recolectados. La presente política de tratamiento de datos personales e información financiera, crediticia y comercial fue aprobada por el Consejo de Administración de COOPROFESIONALES, según consta en acta 814 de fecha octubre 18 de 2.016 y rige a partir de dicha fecha, y se encontrará vigente hasta tanto no se realice modificación alguna de la misma.

#### **14. MODIFICACIONES.**

Este documento podrá ser modificado por parte de COOPROFESIONALES en cualquier momento. De conformidad con el Decreto 1377 de 2013, cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento se comunicará oportunamente antes de su implementación a los Titulares de los Datos Personales, a través de la página web: [www.coopprofesionales.com.co](http://www.coopprofesionales.com.co), razón por la cual se invita a las partes de interesadas a consultar frecuentemente dicha página para tener conocimiento de las modificaciones efectuadas.