



Restricciones de uso y alcance

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **Cooperativa de Empleados del Sector Cooperativo** (en adelante "Coescoop"), la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que **Coescoop** 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 con fines pedagógicos, o 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 **Coescoop**



Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. DEFINICIONES	4
3. FUNDAMENTOS DE NUESTRA POLÍTICA	9
4. DE QUIENES TRATAMOS INFORMACIÓN	10
5. FINES DEL TRATAMIENTO	11
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS	13
7. TERCEROS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO	15
8. ¿COMO PRESENTAR UNA CONSULTA O RECLAMO?	16
9. AUTORIZAR A UN TERCERO PARA EJERCER DERECHOS	20
10. DATOS PERSONALES ESPECÍFICOS Y SUS TRATAMIENTOS	21
10.1 Datos Personales de los Asociados: Piedra Angular de la Cooperativa	21
10.2 Datos sensibles en documentos de trámite de talento humano	22
10.3 Registros fílmicos necesarios para garantizar la seguridad en nuestras oficinas	22
10.4 Datos Personales de Menores de edad Ahorradores-Pinito	23
10.5 Datos personales en la página web de Coescoop	23
10.6 Vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales	24
10.7 Comunicación de los cambios de esta Política de Tratamiento de Datos Personales	24



1. PRESENTACIÓN

Damos la bienvenida a la política de tratamiento de la información de **Coescoop**. Este documento es de carácter institucional y describe la información personal que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, asimismo su finalidad y los medios como puede el titular de los datos ejercer sus derechos.

Coescoop es...

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito cuyo fin es adelantar programas que procuren el desarrollo económico y social de los asociados y de la comunidad en general. Nuestros asociados son empleados del sector cooperativo, asociados de otras cooperativas o familiares de asociados.

Nos identificamos de la siguiente manera:

Nombre: Cooperativa de Empleados del Sector Cooperativo
"Coescoop"

Teléfono: 7237906

Domicilio: Calle 16 # 9-22 San Gil (Colombia)

NIT: 890.209.788-3

Correo de contacto: coescoop@gmail.com

Sitio web: www.coescoop.co



Coescoop protege de manera responsable los datos personales conforme a la ley

La Cooperativa tiene ajustadas sus políticas institucionales conforme al ordenamiento jurídico colombiano. Para ello, ha concentrado sus esfuerzos para cumplir con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el fundamento de los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. El manejo de la información se surte dentro de la institución con normas de confidencialidad y restricciones en su uso.

A partir del derecho a la intimidad y al habeas data, se desarrollaron la ley 1266 de 2008¹ y la ley 1581 de 2012². La última ha sido reglamentada mediante los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales a su vez han encontrado eco en el Decreto único 1074 de 2015 y en la Circular Externa No. 02 del 3 de Noviembre de 2015.

El anterior cuerpo de normas configura el entramado de obligaciones que Coescoop debe atender frente a la protección de datos personales de los asociados, empleados, visitantes, y entre otros titulares de datos, ya que goza de la calidad de responsable del tratamiento.

Es compromiso de Coescoop estar en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

¹ 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.

² 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.



2. DEFINICIONES

El estudio y comprensión de la Política de Tratamiento de Datos Personales de Coescoop requiere conocer algunos términos. Tenga presente que si encuentra las siguientes palabras las mismas harán alusión a:

- 1) **Ahorrador Pinito:** Niño, niña o adolescente familiar de un asociado y beneficiario del programa "Ahorro Pinito". El ahorrador pinito realiza ahorro voluntario ante la Cooperativa, con independencia del ahorro realizado por su familiar asociado.
- 2) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada mediante mandato por el asociado, beneficiario, contratista o empleado de **Coescoop** para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Cooperativa a cuenta de quien autoriza.
- 3) **Asociados:** Empleados del sector cooperativo y de instituciones sin ánimo de lucro, los asociados a otras entidades cooperativas y familiares de asociados.
- 4) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- 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 (herederos):** 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. En el proceso de vinculación del asociado se recolectan datos de este tipo.
- 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, fecha de



nacimiento, estado civil, filiación, profesión, firma y huella (no biométrica).

- 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. La cooperativa trata datos de información financiera del asociado en la solicitud de crédito y formato de vinculación.
- 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 asegurabilidad del solicitante del crédito se tratan datos sobre el estado de salud del asociado.
- 13) **Deudor solidario:** El deudor solidario es una persona –natural o jurídica–, que respalda la obligación adquirida por el asociado durante la vigencia del crédito. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del asociado se extienden al deudor solidario en cuanto al tratamiento de su información personal.
- 14) **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trata datos personales por cuenta y disposición de **Coescoop**, como consecuencia de la existencia



de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **Coescoop** también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

- 15) **Funcionario Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **Coescoop** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos efectúen.
- 16) **Oferente:** Persona natural o jurídica que ofrece un bien o servicio y que aún Coescoop no ha contratado.
- 17) **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.
- 18) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante Coescoop, 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) **Productos:** Servicios (líneas de crédito) y programas que ofrece la Cooperativa. Entre los mismos se encuentran los productos: Ahorro Arcoiris, Ahorro Pinito, Ahorro Pagaya, Título de Ahorro Contractual T.A.C., C.D.A.T Orión, entre otros.



- 20) **Referencias:** Personas naturales que respaldan la idoneidad del asociado durante su vinculación a la Cooperativa, pudiendo ser un familiar o un tercero sin parentesco.
- 21) **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.
- 22) **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.
- 23) **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los cuales **Coescoop** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- 24) **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).
- 25) **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.
- 26) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.



3. FUNDAMENTOS DE NUESTRA POLÍTICA

Somos una Cooperativa de principios.

Como compromiso de la Cooperativa con el trato responsable de la información de los asociados, proveedores y trabajadores, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se dirigen bajo los siguientes principios:

1. El tratamiento de la información lo realizamos bajo los lineamientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
2. Tratamos la información siempre con un fin que previamente ha sido conocido por el titular del dato personal.
3. Cuando recolectamos información personal lo hacemos con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos.
4. En cualquier momento los titulares de los datos personales pueden consultar la información que la Cooperativa tiene de ellos.
5. Conforme a la naturaleza de los datos personales las restricciones en el acceso y tratamiento variarán.
6. No publicamos ni cargamos en internet datos personales, salvo aquella que sea necesaria para que el asociado pueda consultar su estado financiero. En este caso el acceso se encuentra técnicamente controlable.
7. Somos confidentes seguros de la información que los titulares de datos suministran.



4. DE QUIENES TRATAMOS INFORMACIÓN

No sólo tratamos información de asociados, también lo hacemos de las siguientes personas

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos – semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles (especialmente información biométrica) sobre los siguientes titulares:

1. Asociados
2. Representantes legales de asociados
3. Deudores solidarios
4. Referencias
5. Trabajadores
6. Ex trabajadores
7. Oferentes
8. Proveedores
9. Causahabientes (Herederos) de los asociados
10. Visitantes
11. Beneficiarios del asociado

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



5. FINES DEL TRATAMIENTO

Cuando tenemos datos personales los utilizamos para:

Coescoop utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para:

1. Llevar a cabo 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.
2. Compilar y actualizar los datos personales del Asociado, Beneficiario, Trabajador o Ahorrador Pinito.
3. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
4. Realizar consultas en las centrales de información y riesgo, entidades de consulta de bases de datos, operadores de información o ante otras entidades con las que pretenda establecer alianzas o vínculos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por el trabajador y el asociado.
5. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
6. Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.
7. Enviar mensajes relacionados con la gestión de cobro y de recuperación de cartera e información relacionada con la Cooperativa.
8. Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare el saldo insoluto de las obligaciones del asociado y de los aportes sociales.



9. Incluir a los asociados y empleados en los programas de bienestar social.
10. Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
11. Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que la cooperativa establezca.
12. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
13. Establecer el perfil de salud y con ello la condición de asegurabilidad del asociado solicitante del crédito.
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. Gestionar la vinculación de los asociados al programa de descuentos para servicios particulares de la Fundación Siglo XXI.
17. Gestionar la vinculación a planes exequiales y de seguridad de vida ofrecidos por las aseguradoras con la que Coescoop tiene convenio.
18. Reportar novedades en nómina y realizar su liquidación respectiva.
19. Reportar e informar entidades públicas y/o administrativas sobre aspectos contables e información financiera de los asociados.
20. Ofrecer a los asociados los diferentes productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, tales como apertura de cuenta de ahorros, cuenta de crédito, CDATS, entre otros.
21. Llevar un registro de la titularidad de las obligaciones crediticias y de aportes sociales en cabeza de los asociados.
22. Capacitar al empleado en reglamentación vigente y en aspectos relacionados a sus funciones.



6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Si usted es uno de los titulares de los datos personales que Coescoop da tratamiento, usted tiene 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 **Coescoop** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales 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 gratuita³ a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.

³ 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.



- g. Consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales de la cooperativa.

Hay algunas restricciones a los derechos:

1. En la revocatoria de la autorización de tratamiento y solicitud de supresión de los datos: **Coescoop** en algunos casos tiene la obligación de conservar datos personales aunque la finalidad para la cual se recolectaron ya se haya cumplido, este es el caso de los trabajadores, proveedores y asociados⁴. En general, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de conservarlos.

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.

2. En el ejercicio de los derechos de otro titular: Si un titular de datos no cuenta con autorización para ejercer en nombre de otro titular de datos sus derechos, Coescoop le recordará que debe cumplir con este requisito.

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.”

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



7. TERCEROS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Para nuestras operaciones requerimos de los servicios de terceros que adquieren calidad jurídica de encargados del tratamiento frente a alguna base de datos en particular:

Para el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo que ejecuta **Coescoop** 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 **Coescoop**. Algunas de estas actividades son:

a) Gestionar de cobranza judicial y extrajudicial.

Los servicios y productos de la Cooperativa se extienden por todo el país, situación que implica contratar empresas o particulares expertos en cobranza judicial o extrajudicial a efectos de recuperar su cartera.

b) Permitir y cumplir con la revisoría fiscal:

La Cooperativa realiza su revisoría fiscal y contable a través de un tercero especializado, al cual se le permite consultar sus bases de datos únicamente para aclarar y justificar aspectos fiscales.



Todos los encargados del tratamiento de la información están obligados a cumplir la Política de Tratamiento de la Información.

8. ¿COMO PRESENTAR UNA CONSULTA O RECLAMO?

Para el ejercicio del derecho al habeas data los titulares cuentan con canales de comunicación definidos

Coescoop recepciona consultas y reclamos relativos a protección de datos por parte de sus titulares, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

Es por esto, que los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas, peticiones y reclamos:

1. En la Dirección General de **Coescoop** que se ubica en la dirección Calle 15 # 9-22, San Gil, Santander, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo.
2. En la red de oficinas comerciales permanentes y móviles de Coescoop mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
3. Mediante correo electrónico enviado a: coescoop@gmail.com con el asunto "Protección de datos personales".

La **gerencia** será la encargada de dar trámite a las consultas, peticiones y reclamos que sean presentados.



No todas las personas pueden consultar los datos personales que almacenamos

Debe advertirse que **Coescoop** sólo enviará y suministrará 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 2011⁵ 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

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



casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales 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.

Hay un procedimiento establecido para tramitar las consultas y reclamos

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar, reclamar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **Coescoop**, pero para ello hay procedimientos establecidos.

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha 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**.

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. **Coescoop** 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 **Coescoop** no es competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término **no mayor a cinco (5) días** contados desde la recepción manifestando dicha situación.

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

¿Qué debe contener la consulta o reclamo?

Como mínimo la consulta o reclamo debe contener:

1. Estar dirigida a Coescoop.
2. Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
3. Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
4. El objeto de la petición.
5. Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
6. 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.



Si está en desacuerdo puede solicitar la reevaluación

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.**

9. AUTORIZAR A UN TERCERO PARA EJERCER DERECHOS

El titular deberá entregar a **Coescoop** de manera **física o por medio de correo electrónico** 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. El titular deberá utilizar el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos⁶**, el cual podrá encontrar al público en la sede de San Gil y Bucaramanga.

En caso que el titular no emplee el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos** 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 cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).

⁶



- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.
- f. Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.

10. DATOS PERSONALES ESPECÍFICOS Y SUS TRATAMIENTOS

10.1 Datos Personales de los Asociados: Piedra Angular de la Cooperativa

El principal titular de los datos personales es el asociado, el cual es un empleado, asociados del sector cooperativo o familiar de asociado. Sus datos son recolectados durante su vinculación y utilizados para la prestación de servicios, productos y beneficios.

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

El asociado titular de datos personales de forma optativa puede suministrar sus datos sensibles en el trámite de asegurabilidad, no obstante **Coescoop** informa que para efectos del proceso de solicitud y concesión de crédito la información relacionada a la salud del asociado es útil para el estudio de la solicitud.

Respecto a la autorización de tratamiento, **Coescoop** 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.

10.2 Datos sensibles en documentos de trámite de talento humano

En la comunicación de una incapacidad o de una calamidad así como para la solicitud de un permiso o licencia no remunerada el trabajador puede compartir información de carácter sensible por relacionarse a su estado de salud. Únicamente gerencia tendrá acceso a esta información. El carácter reservado de los datos que justifican la solicitud o comunicación es eje transversal de su procesamiento.

10.3 Registros fílmicos necesarios para garantizar la seguridad en nuestras oficinas

Para asegurar las instalaciones e integridad de las personas que permanecen en los mismos, **Coescoop** ha dispuesto de sistemas de seguridad propios que realizan el registro fotográfico de los visitantes y empleados. Por lo anterior **informamos** de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión visible de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia



no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular sea fundamental (tales como baños).

Los registros fílmicos no son de consulta pública, únicamente son utilizados para controlar el ingreso a las instalaciones y el ingreso de visitantes.

10.4 Datos Personales de Menores de edad Ahorradores-Pinito

Uno de los productos ofrecidos por la Cooperativa es el programa de Ahorro Pinito, el cual busca sembrar en los menores de edad y familiares de los asociados la cultura del ahorro. Para acceder a este servicio únicamente se solicita de los menores datos de carácter público, cuyo tratamiento está permitido por la ley (Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012). Su vínculo con la cooperativa depende del asociado, por lo cual sus datos son conservados dentro de la carpeta del asociado familiar. En cualquier caso, la actuación se realiza en pro y respeto del interés superior del menor.

10.5 Datos personales en la página web de Coescoop

La Cooperativa tiene un portal web cuyo nombre es: www.coescoop.co, en el cual se publica información relacionada a los servicios de la cooperativa, sorteos, boletines, e información institucional.

No obstante, la anterior información puede relacionar datos personales como fotografías de empleados y asociados los cuales previamente han autorizado la publicación de sus imágenes en el sitio web. Asimismo, cuando se trata de fotografías de eventos realizados por **Coescoop**, la cooperativa comunica en un lugar visible un aviso de captación y registro fotográfico o



fílmico, el cual señala como el titular de los datos puede ejercer sus derechos a la consulta y reclamación.

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

10.6 Vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales

La vigencia de las presentes políticas inicia a partir del mes de Octubre de 2016

10.7 Comunicación de los cambios de esta Política de Tratamiento de Datos Personales

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 sedes físicas de **Coescoop**, entre otros.

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de la modificación.