



<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

# PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE DROGUISTAS DETALLISTAS, Coopicredito

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo				
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 1 de 24	<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## ANTECEDENTES

El pasado 17 de octubre de 2012, en virtud de la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional en el análisis previo de constitucionalidad, se expidió la Ley Estatutaria No. 1581 “por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Esta ley estatutaria al reglamentar el derecho fundamental al Habeas Data desarrolla el derecho constitucional al que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y, los demás derechos, libertades y garantías constitucionales referidos en el artículo 15<sup>1</sup> de la Constitución Política y el derecho a la información consagrado en el artículo 20<sup>2</sup> de la misma carta magna.

Debe indicarse que los principios y disposiciones contenidas en la ley estatutaria 1581 de 2012 son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Quedan excluidos en virtud de la actividad desarrollada por Coopicrédito y el uso probable de los datos, las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, al igual que las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 de 2008, sin embargo, los principios sobre protección de datos señalados en la ley 1581 de 2012 que ha sido recogidos y reconocidos en el presente protocolo, son plenamente aplicables, así haya excepciones y, cuando, existan normas de carácter especial para el manejo de datos, se aplicarán de manera concurrentes, es decir, se aplicarán unas y otras.

En tal sentido, Coopicrédito, consciente de la obligación que le asiste de garantizar el habeas data en las condiciones señaladas en la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, ha desarrollado en el presente protocolo el marco regulatorio interno que contiene las políticas y procedimientos que

<sup>1</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 15.-** Todas 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.


En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

<sup>2</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 20.-** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.


Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 2 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

orientarán la actuación de todos los colaboradores, empleados y trabajadores en misión; contratistas; asociados; usuarios; usuarios directivos; órganos de control; proveedores y terceros susceptibles de acceder a los datos personales administrados por la Cooperativa, en el tratamiento de los datos personales a cargo de la Cooperativa y garantiza el cumplimiento cabal de las reglas trazadas para su recolección, registro, almacenamiento, custodia, uso, actualización, eliminación y circulación eventual a terceros.


<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo				
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 3 de 24	<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## Contenido


ANTECEDENTES .....	2
I. OBJETIVO .....	6
II. ALCANCE .....	6
III. EXCLUSIONES DEL PRESENTE PROTOCOLO .....	6
IV. COLABORADORES RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN .....	6
V. DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	7
VI. DEFINICIONES .....	7
VII. PRINCIPIOS RECTORES .....	8
VIII. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES .....	9
1. POR LA NATURALEZA DEL DATO .....	9
2. POR LA INFORMACIÓN DE QUE SE TRATA .....	10
3. POR EL NIVEL DE SEGURIDAD REQUERIDO .....	10
4. DATOS ESPECIALES .....	11
IX. PROHIBICIONES .....	11
X. DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES .....	12
XI. BASES DE DATOS PERSONALES ADMINISTRADAS POR Coopicredito .....	13
XII. PROCEDIMIENTOS .....	13
1. Procedimiento para obtener la autorización del titular .....	13
2. Procedimiento para la atención de consultas .....	17
3. Procedimientos para la atención de reclamos .....	18
4. Procedimientos para la cancelación y/o supresión de datos personales .....	19
XIII. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	20
XIV. DE LOS DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....	20
XV. DE LOS DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....	22
XVI. DE LA RESPONSABILIDAD CONCURRENTE COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	23
XVII. DE OTRAS RESPONSABILIDADES .....	23
1. Transmisión nacional de datos personales .....	23

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 4 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

2. De la atención de requerimientos judiciales.....	23
XVIII. MODIFICACIONES AL PRESENTE PROTOCOLO .....	23
XIX. INFORMACIÓN .....	24
XX. ANEXOS .....	24

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 5 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## I. OBJETIVO

Establecer en armonía con la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, las directrices que orienten los procedimientos establecidos en Coopicrédito y las actuaciones de todos y cada uno de los colaboradores de la Cooperativa en las actividades de recolección, actualización, almacenamiento, uso, circulación, supresión y, en general, toda actividad que implique el tratamiento de los datos personales que en virtud de la actividad económica de ahorro y crédito que esta Cooperativa realiza y los servicios y procesos conexos que de la misma se derivan, se hayan obtenido y se obtengan en un futuro y, que estos datos, estén asociados a personas naturales determinadas o determinables.

## II. ALCANCE

Todos los procesos, operaciones y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Droguistas Detallistas, Coopicrédito, que participe en cualquiera de las etapas de recolección, conocimiento, custodia y tratamiento de datos personales.

## III. EXCLUSIONES DEL PRESENTE PROTOCOLO

A excepción de lo que se refiere a los requerimientos mínimos para la transferencia de datos a terceros países, quedan excluidas de la aplicación del presente protocolo:


- Las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 de 2008, relacionados con los datos crediticios y comportamiento de pago de los asociados, usuarios y terceros relacionados como deudores solidarios, codeudores o avalistas;
- Las bases de datos y archivos que tiene por finalidad la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en la Cooperativa.

## IV. COLABORADORES RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Sin perjuicio de la persona y área asignada dentro de Coopicrédito para las funciones de protección de los datos personales y dar trámite a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos a que se refiere la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias, las siguientes instancias garantizarán en el desarrollo de sus responsabilidades y funciones, el cumplimiento y aplicación del presente protocolo contenido de las políticas y procedimientos relacionados con los datos personales de que trata la ley 1581 de 2012, así:

- ✓ Consejo de Administración.
- ✓ Junta de Vigilancia.
- ✓ Comités de gestión y apoyo.
- ✓ Revisoría Fiscal.
- ✓ Gerencia General.
- ✓ Colaboradores.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 6 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

- ✓ Empleados en misión.
- ✓ Contratistas y representantes.

## V. DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES


El área y persona responsable en Coopicrédito de asumir la función de protección de datos personales y de dar trámite a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos a que se refiere la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que los reglamenten, desarrollados internamente en el presente “Protocolo para la Administración de datos Personales” es:

**NOMBRE DEL PROCESO:** GESTIÓN DE RIESGOS  
**CARGO DEL RESPONSABLE:** Director de Riesgos

## VI. DEFINICIONES

- a. **Autorización.-** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **Base de datos.-** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. **Dato personal.-** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **Encargado del tratamiento.-** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- e. **Responsable del tratamiento.-** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- f. **Titular.-** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- g. **Tratamiento.-** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h. **Aviso de privacidad.-** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de 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.
- i. **Transferencia.-** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 7 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

- j. **Transmisión.-** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## VII. PRINCIPIOS RECTORES


La Ley estatutaria 1581 de 2012 dispone la aplicación armónica e integral de los siguientes principios, los cuales son acogidos por Coopicrédito, así:

- ✚ **Principios de legalidad en materia de tratamiento de datos.-** El tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- ✚ **Principio de finalidad.-** El tratamiento de datos en Coopicrédito debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular;
- ✚ **Principio de libertad.-** El tratamiento de datos en Coopicrédito sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales que se han objeto de tratamiento en la Cooperativa no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- ✚ **Principio de veracidad o calidad.-** La información sujeta a tratamiento en Coopicrédito debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe en la Cooperativa el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- ✚ **Principio de transparencia.-** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener de Coopicrédito, de acuerdo con el papel que desempeñe como responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, o ambos, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- ✚ **Principio de acceso y circulación restringida.-** El tratamiento de datos personales en Coopicrédito se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, Coopicrédito solamente hará tratamiento de datos personales cuando haya sido autorizado por el titular y/o por las personas previstas en la ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles 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;

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 8 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013



Versión: 02	Fecha de emisión: 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
Código: O-E2-002	Documento: Protocolo para la Administración de Datos Personales Proceso: Dirección y Control Estratégico	Macroproceso: Dirección y Control Estratégico Anillo: Estratégico

✚ **Principio de seguridad.-** La información sujeta a tratamiento por parte de Coopicredito ya sea como responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, se deberá manejar 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.-** Todos los colaboradores y personas que intervengan 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 comprenda 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.

## VIII. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley 1581 de 2012, los datos personales administrados por Coopicredito se han clasificado en cuatro categorías, así:

### 1. POR LA NATURALEZA DEL DATO

- a) ***Dato personal privado.-*** Son aquellos datos personales de naturaleza íntima o reservada suministrados directamente por el titular o por terceros autorizados por él y que tienen como destino exclusivo a Coopicredito. La circulación de estos datos está restringida a los propósitos específicos para los cuales fueron solicitados y/o recibidos.

Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información.


- b) ***Dato personal semiprivado.-*** Son aquellos datos personales suministrados directamente por el titular o por terceros autorizados por el titular y que tienen como destino, además de la Cooperativa, a otras entidades.

Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información.

- c) ***Dato personal público.-*** Son datos personales recopilados de fuentes públicas de información o, que siendo suministrados por el titular, pueden obtenerse sin restricciones o están disponibles libremente en fuentes públicas de información. 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, etc.

Para su recolección y tratamiento no es necesaria la autorización del titular de la información.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 9 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

Versión: 02	Fecha de emisión: 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
Código: O-E2-002	Documento: Protocolo para la Administración de Datos Personales Proceso: Dirección y Control Estratégico	Macroproceso: Dirección y Control Estratégico Anillo: Estratégico

## 2. POR LA INFORMACIÓN DE QUE SE TRATA

- a) **Datos sensibles.-** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Los datos sensibles no serán objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado o cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento.

Los datos biométricos que no afecten la intimidad del titular o que no sean susceptibles de generar discriminación y que, por el contrario, le permitan a su titular el acceso oportuno y seguro a los servicios convenidos y acordados con esta Cooperativa, se tratarán de manera controlada con un nivel de seguridad alta.

## 3. POR EL NIVEL DE SEGURIDAD REQUERIDO

- a) **Datos confidenciales.-** Son los datos personales cuyo acceso y tratamiento está limitado a personal especializado. Corresponden a todos los datos personales relacionados con la prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo y, aquellos otros datos que se identifiquen justificadamente como “Dato confidencial” por quien recopila y trata los mismos en la Cooperativa.


Los datos personales confidenciales tienen circulación restringida que debe conocer y controlar el especialista que la trata, a la que solamente son oponibles los requerimientos de las autoridades judiciales y en su proceso de conservación se garantizará en todo momento tal condición.

- b) **Datos de seguridad alta.-** Son los datos personales de carácter específico que están relacionados con la actividad financiera de la Cooperativa. Se incluyen todos los datos que están sometidos a la reserva bancaria definida en el Régimen Financiero Colombiano.

Los datos personales con seguridad alta no pueden exponerse libremente al público y su tratamiento es para los propósitos de la actividad financiera prevista y acordada con el titular de la información, su circulación externa requiere autorización previa por parte del titular.

- c) **Datos de seguridad media.-** Son los datos personales de los colaboradores, empleados y trabajadores en misión; proveedores persona natural y los representantes legales de personas

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 10 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

Versión: 02	Fecha de emisión: 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
Código: O-E2-002	Documento: Protocolo para la Administración de Datos Personales Proceso: Dirección y Control Estratégico	Macroproceso: Dirección y Control Estratégico Anillo: Estratégico

jurídicas; contratistas persona natural y los representantes legales de personas jurídicas; representantes legales de asociados; directivos y personas naturales relacionadas con los procesos de apoyo a los servicios de ahorro y crédito de la Cooperativa.

Los datos personales con seguridad media podrán circular libremente entre los procesos de la Cooperativa, salvo que se trate de datos sensibles referidos a un titular.

- d) **Datos de seguridad baja.**- Son datos personales que tienen el carácter de público y por lo tanto, no tienen ninguna restricción en su tratamiento, pudiendo circular libremente entre procesos y al exterior de la Cooperativa.

#### 4. DATOS ESPECIALES

- a) **Datos de los niños, niñas y adolescentes.**- Queda prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública o cuando el tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

En el tratamiento de los datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes y fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

El representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización para el tratamiento de sus datos personales públicos, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.


## IX. PROHIBICIONES

- 1) Se prohíbe en Coopicredito el tratamiento de datos sensibles que afecten la intimidad del titular o cuyo uso puede generar discriminación como son: el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relativos a la salud y los datos relativos a la vida sexual.

Los datos biométricos que no afecten la intimidad del titular o sean susceptibles de generar discriminación y que, por el contrario, le permitan a su titular el acceso oportuno y seguro a los servicios convenidos y acordados, se tratarán de manera controlada con un nivel de seguridad alta.

- 2) Los titulares de los datos personales o sus causahabientes no podrán revocar completamente la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos o archivos de Coopicredito mientras se encuentren vigentes con la Cooperativa los servicios o productos que dieron origen a dicha autorización.
- 3) Se prohíbe la utilización de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales por parte de Coopicredito.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 11 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

- 4) Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se excluyen de esta prohibición la información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca, transferencias bancarias o bursátiles, intercambio de datos de carácter médico, transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento y las transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, en plena armonía con el artículo 26 de la ley 1581 de 2012.


## X. DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

El titular de los datos administrados por Coopicredito tiene derecho a:

- 1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Coopicredito o ante quienes se les hayan transferidos para su tratamiento. Este derecho se puede ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido por la ley 1581 de 2012 referidos en el presente protocolo.
- 2) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.
- 3) Ser informado por Coopicredito, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 4) Presentar ante Coopicredito cualquier petición, queja, reclamo y sugerencia que considere a su juicio pertinente respecto al tratamiento de sus datos personales.
- 5) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y otras normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 6) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que Coopicredito ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- 7) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de Coopicredito.

Con el fin de garantizar el ejercicio práctico de los derechos, aquí consagrados, de los titulares de los datos personales tratados por Coopicredito, la Cooperativa informará de la existencia de estos derechos, a los titulares de los datos personales.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 12 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## XI. BASES DE DATOS PERSONALES ADMINISTRADAS POR Coopicrédito

Coopicrédito está autorizado para administrar todas las bases de datos personales necesarias para el desarrollo de su actividad de ahorro y crédito, para lo cual, su tratamiento se sujetará a lo establecido en el presente protocolo que contiene las políticas y procedimientos internos establecidos para garantizar el adecuado cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, así como la atención oportuna y adecuada de las consultas y reclamos de parte de los titulares.

La Cooperativa administrará preferentemente las siguientes bases de datos, pero no se limitará a las mismas:

- a) Datos personales de usuarios, representantes legales, socios y accionistas de las personas jurídicas vinculadas como usuarios y asociados;
- b) Datos personales de proveedores personas naturales y los representantes legales, socios y accionistas de los proveedores personas jurídicas;
- c) Datos personales de los colaboradores y empleados en misión;
- d) Datos personales de terceros no vinculados:
  - Visitantes a las instalaciones de la Cooperativa.

Coopicrédito podrá crear otras bases de datos personales actuando como responsable del tratamiento o interviniendo como encargado del mismo, para lo cual, previo a su tratamiento se verificará el cumplimiento de todos y cada uno de las estipulaciones consagradas en el presente protocolo, en especial, lo concerniente a la existencia de las autorizaciones dadas por el titular de los datos para su tratamiento o la forma como se solicitará tal autorización. Mayor y especial atención deberá considerarse cuando se pretenda realizar tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas o adolescentes, en los casos explícitamente autorizados para ello.


## XII. PROCEDIMIENTOS

### 1. Procedimiento para obtener la autorización del titular

En el tratamiento de los datos personales se requiere la autorización previa, informada y expresa del titular, debiéndose especificar la finalidad para la cual se busca la obtención de los datos personales. En todo procedimiento de recolección de datos personales se propenderá porque los mismos estén limitados a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente.

La autorización podrá obtenerse por cualquier medio escrito, físico o electrónico, que permita su consulta posterior, así:

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 13 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## 1.1 **Contenido de la autorización**

Coopicredito obrando como responsable del tratamiento de datos personales, a más tardar en el momento de la recolección de los datos, solicitará al titular de los mismos la autorización para su tratamiento e informará de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable.
- b) Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo cuando ésta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.
- c) Derechos que le asisten como titular.
- d) Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.
- e) Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.
- f) Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.


Cuando se advierta la posibilidad del tratamiento de datos sensibles, especialmente los referidos a los datos biométricos que le permiten a su titular el acceso oportuno y seguro a los servicios convenidos y acordados, además de evitar el uso no autorizado a sus recursos de información y monetarios, se hará uso de las excepciones consagradas en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012 y, adicional a los elementos anteriores, en la autorización se incluirán los siguientes:

- g) Se le informará al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- h) Se le informará al titular de manera explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

Igualmente, si está previsto por parte de Coopicredito el tratamiento de datos personales públicos de las niñas, niños y adolescentes en virtud de lo contemplado en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, como puede ser el caso de datos personales de los hijos de usuarios y colaboradores, debe revisarse integralmente si el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes son necesarios y, en todo caso, se asegurará en su tratamiento el respeto prevalente a sus derechos, que el tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 14 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización al tratamiento de estos datos previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Coopicrédito en su condición de responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, velará por el uso adecuado de los mismos.

Coopicrédito conservará prueba de la autorización dada por el titular de la información y cuando el titular lo solicite, empleando los mecanismos de solicitud consignados en el presente protocolo, se le entregará copia de la misma.

### 1.2 **Modo para obtener la autorización**

Coopicrédito podrá emplear diferentes mecanismos para obtener la autorización para el tratamiento de datos personales otorgados por el titular o por quien se encuentre legitimado para ello como son sus causahabientes, representante y/o apoderado debidamente acreditados.

La autorización se obtendrá a más tardar en el momento de la recolección de los datos, por lo que se empleará preferentemente el mismo mecanismo utilizado para la recolección de los datos, esto es, por escrito, de forma oral o verbal, de manera automatizada o electrónica y/o en cualquier otro medio, siempre y cuando exista constancia inequívoca de que la autorización proviene del titular, causahabiente, representante y/o apoderado, pudiendo ser consultada tal autorización posteriormente.

### 1.3 **Casos en los que no es necesaria la autorización**

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:


- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

En todo caso, el acceso a datos personales sin que haya mediado autorización previa, en virtud de los casos anteriormente anotados, deberá hacerse cumpliendo las disposiciones generales referidas en el presente protocolo.

### 1.4 **Uso del aviso de privacidad**

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 15 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013



<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del titular las políticas de tratamiento de la información, Coopicredito como responsable del tratamiento informará por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

El aviso de privacidad, como mínimo, contendrá la siguiente información:

- a) Nombre o razón y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b) El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos que le asisten como titular.
- d) Los mecanismos dispuestos por Coopicredito para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente. Informando como acceder a la política de tratamiento de la información.

#### **1.5 Procedimientos especiales para obtener la autorización del tratamiento de datos personales obtenidos antes de la aprobación del presente protocolo**

En virtud del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, Coopicredito, a más tardar el 31 de julio de 2013, solicitará a través de mecanismos eficientes de comunicación, la autorización de los titulares para continuar con el tratamiento de sus datos, al igual que pondrá en conocimiento de los titulares las políticas para el tratamiento de la información y el modo en el que podrán ejercer sus derechos.


Entre los mecanismos eficientes de comunicación se considerarán aquellos que Coopicredito usa en el curso ordinario de su interacción con los titulares registrados a la fecha en las bases de datos.

En tal sentido, Coopicredito elaborará un aviso de privacidad con el que le informará personalmente (e-mail a cada usuario) a los titulares de información (usuarios) de las políticas y procedimientos para el tratamiento de sus datos personales; los derechos que le asisten como titular de datos personales; el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento; mecanismos dispuestos para que el titular conozca las políticas de tratamiento de la información y cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente; el tratamiento y objeto de los datos sensibles recolectados y su carácter facultativo y, lo pertinente al tratamiento de datos personales de las niñas, niños y adolescentes.

Igualmente, Coopicredito podrá implementar como mecanismos alternos para obtener la autorización en el tratamiento de los datos personales recolectados antes de la aprobación del presente protocolo, dar a conocer las políticas de tratamiento de la información y el

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 16 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013



<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

modo de ejercer sus derechos, diarios de circulación nacional, locales o revistas, página de internet de la Cooperativa, carteles informativos, entre otros, debiendo informar a la Superintendencia de Industria y Comercio el uso de estos mecanismos dentro de los cinco días siguientes a su implementación.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación descritos anteriormente, el titular no ha contactado a Coopicrédito como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales, para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos definidos en la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y el presente protocolo, Coopicrédito podrá continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tienen el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

Se verificará que la finalidad o finalidades del tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente.

## 2. Procedimiento para la atención de consultas


Los titulares de los datos personales o sus causahabientes, debidamente acreditados, podrán consultar en cualquier tiempo la información personal del titular que repose en cualquiera de las bases de datos, a que hace referencia el presente protocolo, previa solicitud que éstos formulen.

La consulta podrá ser formulada ante Coopicrédito por cualquier medio; verbal, escrito o electrónico, en armonía con el numeral IX del protocolo de atención de PQRS de Coopicrédito que indica que se deben recibir y tramitar toda petición, queja, reclamo o sugerencia que presente un usuario o parte interesada, sobre cualquier tema en el que se sienta afectado.

La consulta será atendida y resuelta, por el funcionario de Coopicrédito responsable de la protección de los datos personales a que hace referencia la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, las razones de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso será mayor a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular tendrá derecho a acceder de forma gratuita a sus datos personales, por lo menos una vez al mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 17 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Cooperativa de ahorro y crédito
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## 2.1 Suministro de información al titular

La información solicitada por el titular de la información o su representante, podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

La información que se suministra debe estar dirigida directamente a su titular y cuando la misma proceda en medios electrónicos se emplearán mecanismos de seguridad que limiten el acceso y uso por terceros no autorizados.

## 2.2 Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información referida en el presente protocolo podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

## 3. Procedimientos para la atención de reclamos


Las reclamaciones relacionadas con los datos personales, ley 1581 de 2012, serán tramitadas a través del procedimiento “Atención a requerimientos por Habeas Data”, atendiendo los tiempos señalados en el presente protocolo.

El titular o sus causahabientes que consideren que los datos personales tratados por Coopicrédito deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, podrán presentar la respectiva reclamación ante la Cooperativa, la cual, será recibido y atendido inicialmente como lo indica el Protocolo de Atención de PQRS de Coopicrédito y será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo o reclamación deberá presentarlo el solicitante ante Coopicrédito de manera escrita indicando en el mismo la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y anexando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 18 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

Las reclamaciones relacionadas con los datos personales, ley 1581 de 2012, serán tramitadas a través del procedimiento “Atención a requerimientos por habeas data”, atendiendo los tiempos aquí señalados.

- b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) El término máximo para atender el reclamo será el mismo establecido en el “Protocolo de Atención de PQRS” 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.
- d) Los titulares de los datos o sus causahabientes están facultados para presentar ante el área o funcionario responsable de la protección de los datos personales de que trata la ley 1581 de 2012 y las normas reglamentarias; solicitudes de actualización, rectificación y supresión de datos personales de los cuales haya dado su autorización previamente, petición que será atendida como una reclamación siguiendo el procedimiento señalado en este numeral.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de pertenecer en la base de datos.

### 3.1 Requisito de procedibilidad


El titular de los datos personales o su causahabiente sólo podrá elevar solicitudes, peticiones o quejas relacionadas con el tratamiento de datos personales, de que tratan la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Coopicredito como responsable o encargado del tratamiento de datos personales, según se trate.

### 3.2 Actualización de datos solicitados por el responsable del tratamiento

Coopicredito al actuar como encargado del tratamiento de datos personales podrá recibir de los responsables de su tratamiento solicitudes de actualización de los datos recibidos, actualización que deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

## 4. Procedimientos para la cancelación y/o supresión de datos personales

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 19 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

La cancelación y/o supresión de un dato personal será procedente cuando provenga de solicitud o requerimiento debidamente presentado en este sentido por el titular del dato, su causahabiente o representante debidamente acreditado ante Coopicredito o por el vencimiento de los términos autorizados por el titular para el tratamiento de los datos personales que hayan sido recolectados en la calidad de responsable o encargado del tratamiento.

La cancelación o supresión del dato personal se entenderá que ha sido efectiva cuando se ha eliminado el dato de la base de datos respectiva o, cuando por razones de encontrarse el dato en una base de datos de carácter general, el dato personal respectivo no pueda eliminarse totalmente por razones de conservación histórica; científicas; de prevención, gestión, detección, reporte y control de riesgos; de conservación de registros y hechos económicos, financieros y contables y, otros, se entenderá que el procedimiento de cancelación o supresión del dato personal se ha cumplido en virtud de la ley 1581 de 2012, decreto reglamentario 1377 de 2013 y el presente Protocolo para la Administración de Datos Personales, cuando en el dato respectivo para el que se ha estipulado su cancelación y/o supresión, exista anotación clara y visible de que el dato está cancelado y/o suprimido restringiendo y limitando su uso en el presente y en el futuro.

### XIII. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Coopicredito como responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales sólo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, Coopicredito procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.


Coopicredito documentará dentro de su marco interno de gestión por procesos los procedimientos que se requieran para el tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables

### XIV. DE LOS DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Como responsables del tratamiento de datos personales Coopicredito deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás que rijan la actividad financiera:


- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente protocolo, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 20 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente protocolo;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. 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.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio con respecto a la administración de datos personales relacionados con la ley 1581 de 2012.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 21 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013


<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicredito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Direcciónamiento y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## XV. DE LOS DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Cuando Coopicredito actúe como encargado del tratamiento de datos personales deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el presente protocolo y en otras disposiciones que rijan su actividad:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos del presente protocolo;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el presente protocolo;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en el presente protocolo;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 22 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## XVI. DE LA RESPONSABILIDAD CONCURRENTE COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el evento en que concurren las calidades de responsable del tratamiento y encargado del tratamiento en Coopicrédito, la Cooperativa garantiza el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## XVII. DE OTRAS RESPONSABILIDADES

### 1. Transmisión nacional de datos personales

Coopicrédito solamente podrá realizar transmisión de datos personales a terceros domiciliados en el país que actúen como encargados de su tratamiento, cuando previamente se le haya informado al titular y este haya dado su autorización y, cuando se haya obtenido el compromiso de quien actuará como encargado del tratamiento de que le dará a los datos personales el uso autorizado por el titular. Así mismo, cuando el encargado del tratamiento de datos personales garantice los derechos que le asisten al titular de los datos, se comprometa a guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales y a salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan los datos personales.

### 2. De la atención de requerimientos judiciales

Coopicrédito reafirma su compromiso de colaboración con la efectiva administración de justicia. Cuando alguna autoridad judicial competente notifique a la Cooperativa sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal, el funcionario responsable de la protección de datos personales en virtud de la ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, incluirá en la base de datos respectiva la leyenda “información en discusión judicial”.


Esta leyenda se insertará dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la notificación.

## XVIII. MODIFICACIONES AL PRESENTE PROTOCOLO

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del tratamiento como son la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales pueden afectar el contenido de la autorización, Coopicrédito al actuar como responsable del tratamiento de los datos le comunicará estos cambios al titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

Igualmente, Coopicrédito deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio, mencionado en el párrafo anterior, se refiera a la finalidad del tratamiento.

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo		
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01	<b>Página:</b>	Página 23 de 24
				<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013

<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de emisión:</b> 29/09/2015	 Coopicrédito <small>Cooperativa de ahorro y crédito</small>
<b>Código:</b> O-E2-002	<b>Documento:</b> Protocolo para la Administración de Datos Personales <b>Proceso:</b> Dirección y Control Estratégico	<b>Macroproceso:</b> Dirección y Control Estratégico <b>Anillo:</b> Estratégico

## XIX. INFORMACIÓN

Todos los colaboradores, empleados en misión, titulares de datos personales e interesados en general, estarán informados y tendrán acceso permanente al presente Protocolo para la Administración de Datos Personales contentivo de las políticas y procedimientos implementados por Coopicrédito para el tratamiento de los datos personales a los que tenga permitido su uso en virtud de la ley 1581 de 2012, decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo reglamenten a futuro.

El contenido del presente Protocolo hará parte del proceso de capacitación, inducción, re-inducción y sensibilización que se tenga establecido para el equipo de colaboradores de Coopicrédito.

## XX. ANEXOS

- Formato autorización tratamiento de datos personales.
- Aviso de privacidad.
- Contenido de comunicado para la autorización del titular al tratamiento de datos personales obtenidos con anterioridad (julio 2013). Enviado vía e-mail y publicado en página web.
- Procedimientos:
  - *Tratamiento de datos personales.*
  - *Atención a requerimientos por Habeas Data.*

### Control de cambios del documento

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
31/07/2013	01	Versión inicial
13/11/2015	02	Cambio formato (imagen corporativa) y nombre comercial (se reemplaza COPICREDITO por Coopicrédito).

<b>Elaboró:</b>	Clifor Stefer Maturana Mosquera – Director de Riesgos	<b>Revisó:</b>	José Angel Pardo Ortega – Subgerente Administrativo
<b>Aprobó:</b>	Luz Dary Cárdenas Caicedo – Gerente General	<b>Versión:</b>	01
		<b>Página:</b>	Página 24 de 24
		<b>Fecha de vigencia:</b>	31 de Julio de 2013