



# POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



REG-SOC-001  
VERSIÓN: 2.0



@Cootepoficial



@Cootep-oficial

www.cootep.com.co

# TABLA DE CONTENIDO

1 <u>Introducción</u>	3
2 <u>Objetivo</u>	3
3 <u>Alcance</u>	3
4 <u>Identificación del responsable del tratamiento de información</u>	3
5 <u>Definiciones</u>	4
6 <u>Principios</u>	5
7 <u>Política de tratamiento de la información</u>	6
8 <u>Tratamiento de datos sensibles y de menores</u>	7
8.1. <u>Datos sensibles</u>	7
9 <u>Tratamiento y finalidades de las bases de datos</u>	9
10 <u>Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos</u>	10
11 <u>Deberes responsables y encargados del tratamiento de la información</u>	12
11.1 <u>Deberes de los responsables del tratamiento de la información</u>	12
12 <u>Procedimiento para consultas, solicitudes y reclamaciones</u>	15
13 <u>Mecanismos de seguridad de la información de la base de datos</u>	18
14 <u>Documentos que hacen parte de la política de tratamiento de la información</u>	18
15 <u>Modificaciones y actualizaciones</u>	18
16 <u>Vigencia</u>	18

# 1. Introducción

**“LA COOPERATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN Y EMPRESARIOS DEL PUTUMAYO”**, especializada en ahorro y crédito con NIT. **800.173.694-5**. En cumplimiento de su objeto social recolecta y administra información de sus asociados, proveedores y demás grupos de interés:

**COOTEP**, es responsable del tratamiento de los datos registrados, del uso que se le dé a los mismos y de su protección; dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, modificado mediante el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables. COOTEP, es respetuosa del ordenamiento jurídico y las personas, y, por ende, de su información; por ello buscara comunicar de manera suficiente y oportuna sobre los derechos que le asisten a los titulares de la información. Así mismo, pondrá a disposición los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

## 2. Objetivo

Describir la política para el tratamiento y protección de datos personales e información de asociados, terceros, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés, que reposen en las bases de datos tanto física como digitales de propiedad de COOTEP, así como permitir a los titulares de los datos conocer y ejercer sus derechos cuando COOTEP ostente la calidad de responsable del tratamiento de datos personales.

## 3. Alcance

Esta política aplica para todos los asociados, terceros, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés de la Cooperativa que voluntariamente y autorización expresa hayan entregado sus datos personales e información a COOTEP

## 4. Identificación del responsable del tratamiento de información

La Cooperativa de los Trabajadores de la Educación y Empresarios del Putumayo, la cual se identificará para todos los efectos legales y estatutarios, con la sigla COOTEP, es un organismo cooperativo de primer grado, especializado en ahorro y crédito, de carácter nacional, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de interés social, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado. Organismo de la economía solidaria, regido por: principios universales del cooperativismo, el derecho colombiano y su estatuto.

DIRECCION: Carrera. 4ª. No.7-30-Barrio José María Hernández

TELEFONOS: 4205729, 4295197, 4295795

CORREO: [secretaria@cootep.com.co](mailto:secretaria@cootep.com.co)

PAGINA WEB: [www.cootep.com.co](http://www.cootep.com.co)

## 5. Definiciones

Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales e información registrada.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento que se pone a disposición del 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.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **CAUSABIENTE:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables, tales como nombre y apellidos, documento de identidad, edad, domicilio, religión, país, ciudad código postal, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil, dirección, dirección de correo electrónico, datos de gustos/preferencia, datos de contacto y datos demográficos entre otros.
- **DATO PÚBLICO:** Es el 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.
- **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. Este tipo de datos gozan de reserva que solamente puede ser levantada por el titular o, excepcionalmente, en alguna de las circunstancias taxativamente previstas en la ley.

- **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 e información por cuenta del responsable del tratamiento.
- **HABEAS DATA:** Acción constitucional que puede ejercer cualquier personal incluida en un registro de datos para acceder al mismo y recabar la información que la afecte, así como para solicitar su eliminación o corrección si tal información fuera falsa o estuviera desactualizada.
- **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.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, modificación o supresión.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales e información sean objeto de tratamiento.
- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del tratamiento de datos, 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.
- **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.

## 6. Principios para el tratamiento de información

Los principios para el tratamiento de información se aplicarán de manera armónica e integral conforme a lo establecido en el artículo 4 de la ley 1581 de 2012.

**a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**b) Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

**c) Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.



**e) Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones normativas que la regulan. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

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.

**g) Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento de datos personales, 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.

**h) Principio de confidencialidad:** Todas las 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 comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de las demás normas concordantes.

## **7. Política de tratamiento de la información.**

De acuerdo a la normatividad vigente y aplicable respecto a la protección de datos personales suministrados de forma directa y voluntaria por los asociados y terceros; COOTEP, como el responsable, aplicara esta política de forma obligatoria a todos los datos de carácter personal registrados en documentos físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados, a su vez velará para que los encargados del tratamiento de la información den el debido uso.

**EXCEPCIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** El régimen de protección de datos que se establece en el presente documento no será de aplicación a:

**1.** Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando COOTEP requiera en algún momento suministrar a terceros estas bases de datos o archivos, de manera previa, informará al titular y solicitará su autorización, según las disposiciones contenidas en la Ley 1581/12.

**2.** Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

**3.** Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.

**4.** Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.

**5.** Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**6.** Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, por la cual se regula la realización de los censos de población y vivienda en todo el territorio nacional.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con

las disposiciones contenida en la ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen.

## **8. Tratamiento de datos sensibles y de menores**

### **8.1. Datos sensibles.**

Para los propósitos de la presente ley, 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.

#### **8.1.1. Tratamiento de datos sensibles.**

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

**a)** El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

**b)** El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

**c)** El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

**d)** El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**e)** El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

## **8.2. Tratamiento de datos de los niños, niñas y adolescentes:**

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de COOTEP, se llevará a cabo respetando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurando el respeto a sus derechos fundamentales y velará siempre por el uso adecuado de la información recibida.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

Todo responsable o representante legal involucrado en el Tratamiento de los datos personales del menor, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de información.

COOTEP, como responsable del tratamiento de la información personal, respetará todos y cada uno de los derechos establecidos en la constitución Política Colombiana, la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015, cumpliendo con los siguientes parámetros y requisitos:

**1.** La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representarlos.

**2.** Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre los niños.

**3.** El tratamiento de datos debe respetar el interés superior de los menores y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa al titular cuales de los datos serán objeto de tratamiento y la finalidad de los mismos.

**4.** Responde y respeta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

**5.** Asegura el respeto de sus derechos fundamentales.

COOTEP., como responsable del tratamiento de la información de los niños, niñas y adolescentes, en protección de la misma y al derecho de privacidad, solo suministrará información al representante legal del menor registrado en el sistema o a quien esté previamente autorizado en el caso de los menores adultos.



## 9. Tratamiento y finalidades de las bases de datos.

Los datos suministrados de manera voluntaria por los asociados, colaboradores, proveedores, terceros y demás grupos de interés registrados en la base de datos de COOTEP, quien en desarrollo de su objeto social los utilizará con las siguientes finalidades:

- a)** Administrar y gestionar la información de los asociados y demás grupos de interés de COOTEP, para su reconocimiento, protección y ejercicio de sus derechos.
- b)** Desarrollar relaciones comerciales con terceros mediante convenios.
- c)** El tratamiento de datos de los asociados está enmarcado en una relación de tipo legal o contractual para la prestación de un servicio o de cualquier producto de su portafolio comercial, en el desarrollo de su objeto social y cumplimiento normativo.
- d)** Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros asociados y a requerimientos legales.
- e)** Remitir publicidad y contactar por cualquier medio de comunicación para la participación en campañas educativas, eventos recreativos, promoción en general de las actividades y servicios promulgados por la cooperativa en desarrollo de su labor social.
- f)** Realizar la gestión de cobro mediante cobranza física, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos y llamadas telefónicas.
- g)** Mantener actualizados los datos personales de los asociados, beneficiarios, terceros, proveedores y colaboradores.
- h)** Reporte de información financiera a las centrales de riesgo.
- i)** Reporte de información financiera ante los entes de control y vigilancia del estado.
- j)** Reporte de información ante aseguradoras en cumplimiento del objeto social.
- k)** Reporte de información a entidades financieras para efectos de crédito.
- l)** Tratamiento de base de datos en alianzas estratégicas con entidades del sector u otro en desarrollo del objeto social.
- m)** Evaluar la calidad de los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa.
- n)** El tratamiento de información de la nómina de colaboradores está enmarcado en aquellas personas con las que se establece un vínculo laboral, para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas en cumplimiento al objeto social de COOTEP, de acuerdo a la planta de personal.
- o)** El tratamiento de datos de los terceros está enmarcado en aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece un vínculo de prestación de un servicio en el desarrollo de su objeto social.
- p)** Contactar para todos los efectos relacionados con el cumplimiento de los derechos y deberes como codeudores y beneficiarios.
- q)** Contactar para gestionar la vinculación de nuevos asociados.

- r)** Actividades preventivas del sistema de administración de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT
- s)** Soportar los procesos de órganos de control.
- t)** Soportar los procesos tributarios.
- u)** Reporte de información a entidades judiciales cuando así lo soliciten.
- v)** Respecto a los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de COOTEP, estos se utilizarán para fines de seguridad de las personas seguridad de ingreso a las instalaciones y práctica de investigaciones administrativas o penales. Los datos serán conservados en la base de datos de Cootep y solo serán compartidos por orden de autoridad competente.
- w)** Las demás finalidades que COOTEP en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales determine, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias que le correspondan.

## **10. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos**

Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en la base de datos de COOTEP, tendrán los siguientes derechos:

En forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación escrita que se recibirá al correo electrónico [secretaria@cootep.com.co](mailto:secretaria@cootep.com.co), o en cualquiera de sus oficinas de atención al público.

### **10.1. Personas a quienes se les puede suministrar información del titular.**

Los derechos de los Titulares establecidos en la presente política y la ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- 1.** Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- 2.** Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad y autorización según sea el caso.
- 3.** Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 4.** A los terceros autorizados por el titular o la ley.
- 5.** Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.
- 6.** COOTEP, como responsable del tratamiento de la información de los niños, niñas y adolescentes, en protección de la misma y al derecho de privacidad, solo suministrará información al representante legal del menor, registrado en el sistema o a quien esté previamente autorizado en el caso de los menores adultos.

## **10.2. Derechos de los titulares:**

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento, mediante comunicación escrita que se recibirá al correo electrónico [secreteria@cootep.com.co](mailto:secreteria@cootep.com.co), o en cualquiera de sus oficinas de atención al público. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 Ley 1581 de 2012.
- c)** Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso otorgado sobre sus datos personales.
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g)** La solicitud de ejercicio del derecho de acceso a la información por parte del titular deberá contener como mínimo los siguientes datos: fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección, teléfono, lugar de residencia, anexar documentos que acrediten la representación si es el caso, firma de quien solicita la información y el motivo de la solicitud de la información.

## **10.3. Autorización:**

COOTEP, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, para efectos de llevar a cabo el tratamiento de datos de sus los grupos de interés, requiere la autorización previa, libre, informada y expresa del titular, la cual deberá ser obtenida por medio escrito, digital, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular, que permitan concluir de forma razonable que otorgó su autorización, salvo el silencio, que nunca será prueba alguna de autorización.

#### **10.4. Vigencia de la autorización:**

La autorización otorgada por el titular, causahabientes o representante legítimo, se podrá consultar posteriormente y servirá como prueba del otorgamiento de la misma, para lo cual COOTEP, dispondrá de los medios necesarios para mantener los registros técnicos o tecnológicos del cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte del titular de la información para el tratamiento de los mismos.

**A.** La muerte del titular.

**B.** La disolución y liquidación de COOTEP

#### **10.5. Casos en que no es necesaria la autorización del titular:**

La autorización del titular para el tratamiento de datos personales no será necesaria 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012.

## **11. Deberes de los responsables y encargados del tratamiento de la información**

#### **11.1. Deberes de los responsables del tratamiento de la información:**

COOTEP, como responsable del tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que la modifiquen o rijan su actividad:

**a)** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

**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 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 la ley.
- k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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 referente al tratamiento y protección de datos.
- p)** Salvaguardar la información de las niñas, niños y adolescentes garantizando los derechos que por ley le asisten.
- q)** Informar al titular de la información o representante legal según corresponda, cuando en las políticas de tratamiento se presenten cambios sustanciales, y cuando estos cambios afecten la finalidad del tratamiento de los datos se necesitará una nueva autorización de titular.



## 11.2. Deberes de los encargados del tratamiento de la información

Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras 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 de la ley.
- 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 con diligencia las consultas y reclamos formulados por los titulares, representantes legales o autorizados, en los términos señalados en la ley, previa confirmación de identidad del solicitante.
- f)** Ceñirse al manual 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 la ley 1581 de 2012.
- 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 referente al tratamiento y protección de datos.
- m)** El encargado del tratamiento de los datos personales, no podrá suministrar ningún tipo de información vía telefónica, a excepción de las permitidas por la ley.
- n)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva de la información a la que se da tratamiento.
- o)** Guardar la documentación y soportes correspondientes de las diferentes solicitudes respecto al tratamiento de la información por parte del titular, autorizados y los que permite la ley.
- p)** Salvaguardar la información de las niñas, niños y adolescentes garantizando los derechos que por ley le asisten.

**q)** Informar al titular de la información o representante legal según corresponda, cuando en las políticas de tratamiento se presenten cambios sustanciales, y cuando estos cambios afecten la finalidad del tratamiento de los datos se necesitará una nueva autorización de titular.

En el evento en que concurren las calidades de responsable del tratamiento y encargado del tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## **12. Procedimiento para consultas, solicitudes y reclamaciones.**

### **12.1 Área Responsable de la atención de consultas y reclamos:**

COOTEP, tiene designado a la junta de vigilancia junto al área de Organización y Métodos como responsable de la recepción y traslado al área o instancia competente de dar respuesta a las solicitudes ante las cuales el titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o solicitar información respecto del uso que se le ha dado por la cooperativa a sus datos personales.

Para el efecto, los medios habilitados por la cooperativa para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son:

- Presencial:

**Oficinas: las cuales poseen el siguiente horario de atención y se encuentran ubicadas en las siguientes direcciones:**

Horarios 08:00 a.m. a 11:30 a.m. Mañana y 02:00 p.m. a 04:30 p.m. Tarde

#### **MOCOA**

Cra 4 No. 7-30, Barrio José María Hernández  
(60)84205729 - (60)84296142 - (60)84295197 -  
(60)84295795- 3122994858 - 3168340515

#### **SIBUNDOY**

Calle 16 No 14-13, Barrio Oriental  
(60)84260344 Cel:3203448224

#### **PUERTO ASIS**

Cra 18 No 10-54 Barrio Las Américas  
(60)84220662 - (60)84227782 Cel: 3112572448

#### **HORMIGA**

Calle 7 No 4-53, Barrio Las Américas  
(60)84287017 - (60)84282901, Cel: 3112572471

#### **ORITO**

Calle 8 No. 11-107, Barrio Marco Fidel Suárez  
(60)84292423 Fax (60)84290268, Cel:  
3112572481

#### **PUERTO LEGUIZAMO**

Calle 6 No 2-84 Barrio Centro, Cel:  
3112304474

#### **LA DORADA**

Calle 6 No. 10-13, Barrio Libertad, Cel: 311494165

#### **CORRESPONSAL SOLIDARIO VILLAGARZON**

Cl 2 # 7-18 Barrio Centro, Cel: 3118098388

- Virtual:

- <https://cootep.com.co/pqrf.php>

- Correo electrónico: [pqrsf@cootep.com.co](mailto:pqrsf@cootep.com.co)

**12.2 Trámite para consultas:** El titular, representante legal, tercero autorizado o apoderado podrá consultar la información del titular que repose en la base de datos, por medio escrito o electrónico habilitado por COOTEP, dejando prueba de esta, el encargado deberá suministrar a estos toda la información solicitada, contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, no obstante, se podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza de la información.

**1.** La comunicación debe contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, soportes de ser necesario, domicilio y teléfono del titular; en caso de autorización a representante legal, tercero autorizado o apoderado del titular, debe adjuntar documento de identificación y el que acredite la representación.

**2.** Para ejercer este derecho por medio electrónico, podrá formular la consulta a través de correo electrónico destinado por COOTEP: [pqrsf@cootep.com.co](mailto:pqrsf@cootep.com.co), cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 1.

**3.** El interesado en ejercer este derecho, deberá utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho.

**4.** Una vez la Junta de Vigilancia u oficina que reciba la consulta se encargará de redireccionar al Dirección de Organización y Métodos, con la finalidad de que se registre y se asigne quien le corresponda dar trámite.

COOTEP, dará trámite a la solicitud siempre y cuando cumpla los requisitos del **numeral 1**, de acuerdo al caso. En protección, confidencialidad y seguridad de la información a suministrar. COOTEP., entregara respuesta escrita y de manera personal o vía correo electrónico, según como lo haya autorizado quien tramitó la consulta, COOTEP guardará soporte de la consulta y la respuesta otorgada.

**12.3 Trámite para reclamos:** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo ante COOTEP, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

**1.** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a COOTEP, con la identificación del titular, la descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo, dirección, teléfono, copia del documento de identificación; para el representante legal del titular, documento que acredite la representación y adjuntar los documentos que considere como soportes o que acredite la calidad en la que actúa.

**2.** Si el reclamo resulta incompleto, se informará 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.

**3.** En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

**4.** 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 resuelto.

**5.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6.** Conforme a los lineamientos de ley establecidos, antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el titular debe tramitar inicialmente su reclamo con la Cooperativa a través de la junta de Vigilancia, radicando su solicitud en cualquiera de los siguientes, buzón físico de PQRSF, página web [www.cootep.com.co](http://www.cootep.com.co) y correo electrónico: [pqrsf@cootep.com.co](mailto:pqrsf@cootep.com.co)

**7.** En caso de que COOTEP, no sea a quien corresponda resolver el reclamo, dará traslado a la entidad encargada en término de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.

**8.** El titular o representante legal sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante COOTEP.

**9.** Para la actualización y corrección de datos personales el solicitante además de los requisitos establecidos diligenciará el formato de actualización de datos suministrado por COOTEP.

## **13. Mecanismos de seguridad de la información de la base de datos.**

COOTEP, cuenta con recursos, mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar y verificar el acceso a las bases de datos donde reposa la información de nuestros asociados, colaboradores, proveedores y terceros, administrados en el cumplimiento de políticas de seguridad y controlado por personal calificado y de acuerdo a su grado de responsabilidad.

## **14. Documentos que hacen parte de la política para el tratamiento de la información:**

- Formulario afiliación y actualización de asociado
- Aviso de privacidad y autorización tratamiento de información.

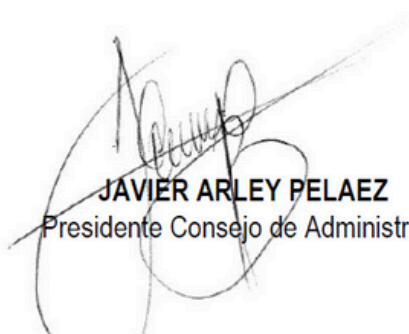
## **15. Modificaciones y actualizaciones**

COOTEP, se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones de la presente política de tratamiento de datos personales, para la atención de novedades legislativas o jurisprudenciales, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos. Cualquier cambio en la presente política, le será informado a través de alguno de los medios siguientes:

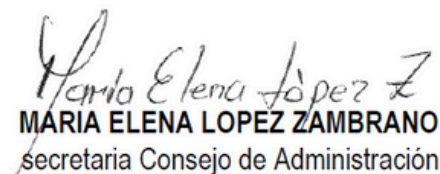
1. Aviso en las oficinas de atención al público y en los horarios establecidos.
2. Correo electrónico proporcionado por el titular de datos personales
3. Avisos en el portal de internet [www.cootep.com.co](http://www.cootep.com.co).
4. Mensajes de texto y redes sociales.

## **16. Vigencia**

La presente política fue estudiada, analizada y aprobada por unanimidad de los ocho (6) integrantes del consejo de administración, en reunión ordinaria modalidad presencial efectuada los días, 26 y 27 de agosto de 2022, según acuerdo No.019 del 26 y 27 de agosto de 2022, como consta en el acta Nro. 452 de la misma fecha.



**JAVIER ARLEY PELAEZ**  
Presidente Consejo de Administración



**MARIA ELENA LOPEZ ZAMBRANO**  
secretaria Consejo de Administración