

**POLITICA DE PROTECCION DE DATOS  
PERSONALES  
COOPERATIVA COVIEMCALI**

**AGOSTO 7 DE 2024**

## CONTENIDO

1. MARCO LEGAL .....	4
2. DEFINICIONES .....	4
3. PRINCIPIOS RECTORES .....	6
4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	7
5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO ..	7
6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES .....	9
7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	9
8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	9
8.1. Medios para otorgar la autorización .....	10
8.2. Prueba de la autorización .....	10
8.3. Revocatoria de la autorización .....	10
9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN .....	10
10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN .....	10
11. PROCEDIMIENTOS PARA PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS) .....	11
11.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES .....	12
11.2. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS: .....	12
11.3 RESPONSABLE DE ATENCION DE CONSUTAS: .....	12
11.4 PLAZOS DE RESPUESTA A CONSULTAS: .....	12
11.5 PRORROGA DEL PLAZO DE RESPUESTA: .....	12
11.6 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS: .....	12
11.7 RESPONSABLE DE ATENCION DE RECLAMOS: .....	13
11.8 RECLAMACIONES SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISISTOS LEGALES: .....	13
11.9 DESESTIMIENTO DEL RECLAMOS: .....	13
11.10 RECEPCION DE RECLAMOS QUE NO CORRESPONDEN A LA ENTIDAD .....	13
11.11 INCLUSION DE LEYENDA EN LA BASE DE DATOS .....	13
11.12 PLAZOS DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS: .....	14
11.13 PRORROGA DEL PLAZO DE RESPUESTA: .....	14
11.14 PROCEDIMIENTO DE SUPRESION DE DATOS PERSONALES: .....	14
12. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES de seguridad CON DATOS PERSONALES: .....	14
12.1 Notificación de Incidentes .....	14
12.2 Gestión de Incidentes .....	14

12.3 Identificación .....	14
12.4 Reporte .....	15
12.5 Contención, Investigación y Diagnostico.....	15
12.6 Solución .....	15
12.7 Cierre de Incidente y Seguimiento .....	15
12.8 Reporte de incidentes ante la SIC como autoridad de control .....	15
13. CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.....	16
14. PROCESOS DE REVISION Y AUDITORIA DE CONTROL.....	16
15. cONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA.....	16
A CONTROL ACCESO .....	16
B VIDEO VIGILANCIA .....	17
16. PROTOCOLO para PLATAFORMAS - CAPACITACIONES Y CHARLAS VIRTUALES.....	17
17. VIGENCIA.....	17

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, se compromete a realizar el tratamiento de datos personales bajo los principios rectores de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Es por esto que, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, adopta la siguiente política para que todas las personas que, en desarrollo de sus actividades contractuales o comerciales, suministren información o datos personales, puedan conocerlos, actualizarlos y rectificarlos.

El alcance de esta Política será a los datos personales recolectados o que se recolecten en el futuro, registrados en cualquier base de datos de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** en el marco de su actividad económica, de igual manera, será informado a sus titulares.

Esta es la información general de la Cooperativa:

### **COOPERATIVA COVIEMCALI**

NIT 890.303.723-7

Cra 44 No 5C- 32

Teléfono 602 513 47 47

Correo electrónico: [coviemcali@coviemcali.coop](mailto:coviemcali@coviemcali.coop)

Página web [www.coviemcali.coop](http://www.coviemcali.coop)

## **1. MARCO LEGAL**

- **Ley 1266 de 2008:** Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios.
- **Decreto 1729 de 2009:** Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
- **Decreto 2952 de 2010:** Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo el 26 de mayo de 2015.

## **2. DEFINICIONES**

Para efectos de la presente Política, se tienen en cuenta las siguientes definiciones establecidas por la normatividad vigente de protección de datos personales.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. (Ley 1581 de 2012).
- **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. (Decreto 1377 de 2013).
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (Ley 1581 de 2012).
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012).
- **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 ya 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. (Decreto 1377 de 2013).
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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. (Decreto 1377 de 2013).
- **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. (Ley 1581 de 2012).
- **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. (Ley 1581 de 2012).
- **Área Responsable de Protección Datos:** Es el área dentro de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del programa integral de protección de datos personales.
- **Circulación Restringida:** Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, para tratarlos.
- **Derecho de los Niños, Niñas y Adolescentes:** en el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

- **Confidencialidad:** Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (Ley 1581 de 2012).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Ley 1581 de 2012).
- **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. (Decreto 1377 de 2013).
- **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. (Decreto 1377 de 2013).

#### **Titulares a quien va dirigida la Política:**

- Asociados
- Empleados
- Ex asociados
- Proveedores
- Encargados de la Información
- Cualquier titular de la información, ya sea actuando a nombre propio o como Representante Legal, que con ocasión a las actividades realizadas, se encuentre vinculado a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** y se requiera de su Información Personal para el desarrollo de las mismas.

### **3. PRINCIPIOS RECTORES**

Siguiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012, **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** aplicará los siguientes principios rectores para el tratamiento de los datos personales:

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a la normatividad vigente aplicable.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de datos que realice **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual deberá ser informada al Titular de dichos datos.

**Principio de libertad:** El Tratamiento de datos 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 revele el consentimiento.

**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.

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento de los datos personales, **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** garantiza 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.

**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 de la normatividad vigente y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

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 normatividad vigente.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, 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:** Todas las personas de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** 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 normatividad vigente.

#### 4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: **COOPERATIVA COVIEMCALI**

NIT 890.303.723-7

Cra 44 No 5C- 32

Teléfono 602 513 47 47

Correo electrónico: [coviemcali@coviemcali.coop](mailto:coviemcali@coviemcali.coop)

Encargado del Tratamiento: oficial de protección de datos  
personales

Página web [www.coviemcali.coop](http://www.coviemcali.coop)

#### 5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** realizará el tratamiento de los datos de empleados, ex empleados, asociados, contratistas, proveedores, terceros u otros con los cuales tenga o tendrá establecida alguna relación permanente o temporal, bajo la normatividad vigente y aplicable.

Los datos personales que se recolecten y traten en **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** podrán ser para:

- a. Remitir la Información objeto de Tratamiento a diferentes entidades inherentes al negocio jurídico celebrado tales como, entidades Financieras, Empresas de Servicio Público, Notarías, Entidades

Oficiales tales como Juzgados, Fiscalías, Contraloría, Call center, empresas de mensajería, empresas de cobranzas entre otras.

- b. Realizar campañas de promoción, comercialización y fidelización de los bienes y servicios que se ofrecen. Así como otros proyectos y/o productos en **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, con la información objeto de tratamiento
- c. Suministrar la información objeto de tratamiento a nuestros proveedores que se requieran para efectos de consolidar, promocionar, verificar, fidelizar y tratar sin limitación alguna la mencionada información.
- d. En el caso de los proveedores, contratistas y terceros, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera, perfil comercial y al comportamiento de éstos para hacerlos partícipes de actividades, campañas comerciales, publicitarias y de marketing relacionadas con productos y servicios de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** que puedan resultar de su interés
- e. A nuestros proveedores y terceros que son encargados del tratamiento de datos personales de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, les estaremos enviando solicitud de Certificación del manejo de su Política de Tratamiento de Datos Personales.
- f. La información de la Hoja de Vida de los Empleados servirá para que **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** se forme una opinión sobre las calidades de la Persona.
- g. Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.
- h. Los Aspirantes a ingresar a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** como empleados y que por algún motivo no fueron seleccionados, su hoja de vida permanecerá en nuestro dpto. de recursos humanos por un tiempo de Ciento ochenta (180) días, pasado este tiempo se procederá a destruir dicha información.
- i. Los Aspirantes a ingresar a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** como asociados y que por algún motivo no fueron aceptados como asociados, sus datos personales van a permanecer en nuestras instalaciones por un tiempo de Dos (2) meses pasado este tiempo se procederá a destruir dicha información dejando constancia en formato generado para dicha situación.
- j. Envío de cualquier comunicación telefónica, electrónicos, (SMS, Chat, Correo Electrónico y demás medios considerados electrónicos, físicos y/o personales, videos, imágenes, redes sociales).
- k. **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** va a utilizar las herramientas de una auditoría externa para fines de control y seguimiento de la seguridad de la información personal, como lo requieren estas medidas exigidas al cargar en RNBD (registro nacional de bases de datos).
- l. Para realizar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos.
- m. Emisión de Certificaciones solicitadas por los Titulares de la Información, Representantes Legales, Autoridades Administrativas o Judiciales y Terceros Autorizados respecto a la información que repose en **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.
- n. Proteger y Controlar el ingreso y salida de nuestro Personal y activos en las Instalaciones de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.



- o. Enviar información a los Asociados y ex asociados de su estado de cuenta.

## 6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE 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.

Se podrá hacer uso y tratamiento de datos sensibles, solo cuando **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**:

1. Informe al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. Informe al Titular 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.

## 7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## 8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

#### **8.1. Medios para otorgar la autorización**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico o electrónico, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización siempre será solicitada por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** de manera previa al tratamiento de los datos personales.

#### **8.2. Prueba de la autorización**

En **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** se conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, asegurándose de mantener los registros controlados y plenamente identificados, sean físicos o digitales; de esta forma **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, cumple con el Principio de Responsabilidad Demostrada frente al tratamiento de datos personales (Artículo 26 y 27 Decreto 1377/2013).

#### **8.3. Revocatoria de la autorización.**

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a la **COOPERATIVA COVIEMCALI** para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** pone a disposición del titular de los datos personales, mecanismos gratuitos y de fácil acceso, para que pueda revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada (Ver numeral 11 Procedimientos para ejercicio de derechos).

### **9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN**

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, La autorización del Titular 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.

### **10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, a continuación, se relacionan los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** en su condición de responsable del tratamiento. 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 a **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización. (Ver numeral 9. Casos en que no se requiere autorización).
- c) Ser informado por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a 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, previo trámite de consulta o requerimiento ante **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- **Oficial de Protección de Datos Personales:** Calle 44 No 5C - 32, Cali Valle del Cauca
- Teléfono: 602 513 4747
- Correo electrónico: [coviemcali@coviemcali.coop](mailto:coviemcali@coviemcali.coop)
- Página web: [www.coviemcali.coop](http://www.coviemcali.coop)

El rol antes mencionado será el contacto de los titulares de datos personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

### **11.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con el “Procedimiento para actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones PDP.”

### **11.2. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS:**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

### **11.3 RESPONSABLE DE ATENCION DE CONSUTAS:**

El **Oficial de Protección de Datos Personales** de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las consultas dirigidas a la **COOPERATIVA COVIEMCALI** deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Lo que se pretende consultar
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente
- Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- Haber sido presentada por los medios de Consulta Habilitados por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

Una vez sea recibida la solicitud de CONSULTA de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, se procederá a remitir al Oficial de Protección de Datos Personales, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

### **11.4 PLAZOS DE RESPUESTA A CONSULTAS:**

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

### **11.5 PRORROGA DEL PLAZO DE RESPUESTA:**

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

### **11.6 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:**

- a) **Corrección o Actualización:** **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen

los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.

- b) **Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales:** LA **COOPERATIVA COVIEMCALI** y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

#### **11.7 RESPONSABLE DE ATENCION DE RECLAMOS:**

El **Oficial de Protección de Datos Personales** de LA **COOPERATIVA COVIEMCALI**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b. Lo que se pretende consultar
- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

Una vez sea recibida la solicitud de ACTUALIZACIÓN o de RECTIFICACIÓN de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, el área respectiva procederá a remitir la solicitud al Oficial de Protección de Datos Personales, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

#### **11.8 RECLAMACIONES SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES:**

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

#### **11.9 DESESTIMIENTO DEL RECLAMOS:**

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

#### **11.10 RECEPCION DE RECLAMOS QUE NO CORRESPONDEN A LA ENTIDAD**

En caso de que **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

#### **11.11 INCLUSION DE LEYENDA EN LA BASE DE DATOS**

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** incluirán en la base de datos

donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

#### **11.12 PLAZOS DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:**

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.

#### **11.13 PRORROGA DEL PLAZO DE RESPUESTA:**

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **11.14 PROCEDIMIENTO DE SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES:**

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

### **12. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD CON DATOS PERSONALES:**

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Protección de Datos que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

El Oficial de Protección de Datos Personales informará a la Gerencia de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, en el módulo habilitado para tal efecto dentro de los 15 días a partir del conocimiento de esta.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas y generarán las siguientes actividades:

#### **12.1 NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES**

Cuando se presuma que un incidente pueda afectar o haber afectado a bases de datos con información personal de datos personales se deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales quién gestionará su reporte en el Registro Nacional de Bases de Datos.

#### **12.2 GESTIÓN DE INCIDENTES**

Es responsabilidad de cada funcionario, contratista, consultor o tercero, reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de políticas que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos e información personal de la Entidad

#### **12.3 IDENTIFICACIÓN**

Todos los eventos sospechosos o anormales, tales como aquellos en los que se observe el potencial de pérdida de reserva o confidencialidad de la información, deben ser evaluados para determinar si son o no, un incidente y deben ser reportados al nivel adecuado en la organización. Cualquier decisión que involucre a las autoridades de investigación y judiciales debe ser hecha en conjunto entre el Oficial de Protección de Datos Personales y la Oficina Asesora Jurídica. La comunicación con dichas autoridades será realizada por ellos mismos.

#### **12.4 REPORTE**

Todos los incidentes y eventos sospechosos deben ser reportados tan pronto como sea posible a través de los canales internos establecidos por **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

Si la información sensible o confidencial es perdida, divulgada a personal no autorizado o se sospecha de alguno de estos eventos, el Oficial de Protección de Datos Personales, debe ser notificado de forma inmediata.

Los funcionarios deben reportar a su jefe directo y al Oficial de Protección de Datos Personales cualquier daño o pérdida de computadores o cualquiera otro dispositivo, cuando estos contengan datos personales en poder de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**.

A menos que exista una solicitud de la autoridad competente debidamente razonada y justificada, ningún funcionario debe divulgar información sobre sistemas de cómputo, y redes que hayan sido afectadas por un delito informático o abuso de sistema. Para la entrega de información o datos en virtud de orden de autoridad, Oficina Asesora Jurídica deberá intervenir con el fin de prestar el asesoramiento adecuado.

#### **12.5 CONTENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIAGNOSTICO**

El Oficial de Protección de Datos Personales debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado, apoyado con Oficina de Tecnologías e Informática.

En caso de que se identifique un delito informático, en los términos establecidos en la Ley 1273 de 2009, el Oficial de Protección de Datos Personales y la Oficina Asesora Jurídica, reportara tal información a las autoridades de investigaciones judiciales respectivas.

Durante los procesos de investigación se deberá garantizar la “Cadena de Custodia” con el fin de preservarla en caso de requerirse establecer una acción legal.

#### **12.6 SOLUCIÓN**

El Área de Tecnologías e Informática, así como cualquier área comprometida y los directamente responsables de la gestión de datos personales, deben prevenir que el incidente de seguridad se vuelva a presentar, corrigiendo todas las vulnerabilidades existentes.

#### **12.7 CIERRE DE INCIDENTE Y SEGUIMIENTO**

El Área de Tecnologías e Informática, juntamente con el Oficial de Protección de Datos Personales y las áreas que usan o requieren la información, iniciarán y documentarán todas las tareas de revisión de las acciones que fueron ejecutadas para remediar el incidente de seguridad.

El Oficial de Protección de Datos Personales preparará un análisis anual de los incidentes reportados. Las conclusiones de este informe se utilizarán en la elaboración de campañas de concientización que ayuden a minimizar la probabilidad de incidentes futuros.

#### **12.8 REPORTE DE INCIDENTES ANTE LA SIC COMO AUTORIDAD DE CONTROL**

Se reportarán como novedades los incidentes de seguridad que afecten la base de datos, de acuerdo con las siguientes reglas:

En la parte inferior del menú de cada base de datos registrada en el sistema, se presentan dos (2) opciones para informar las novedades:

La violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado, deberán reportarse al Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.



Los líderes de proceso y/o propietarios de activos de información, reportarán de forma interna los incidentes asociados a datos personales ante el Oficial de Protección de Datos Personales, quién dentro del plazo legal procederá a reportarlos ante el Registro Nacional de Bases de Datos.

### **13. CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en Protección de datos personales y seguridad de la información. La Entidad debe poner en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y con ello, capacitar a sus funcionarios y contratistas en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular.

Los nuevos funcionarios y contratistas, al momento de vincularse con **LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, deben recibir capacitación sobre Protección de datos personales y seguridad de la información dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

En el desarrollo de los programas de capacitación y concientización se deberá asegurar que los funcionarios, contratistas y terceros conozcan sus responsabilidades con respecto a Protección de datos personales y seguridad de la información.

Los programas de capacitación serán actualizados de forma periódica.

Desde el proceso de Gestión de Talento Humano, conjuntamente con el Oficial de Protección de Datos Personales, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

### **14. PROCESOS DE REVISIÓN Y AUDITORIA DE CONTROL**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales verificando de manera directa o a través de terceros, que las políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente en la Entidad.

Con base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios.

Por regla general **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** realizará estos procesos de revisión con una periodicidad mínima de un año o de forma extraordinaria ante incidentes graves que afecten a la integridad de las bases de datos personales.

Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejoramiento serán presentados por el Oficial de Protección de Datos Personales a Gerencia para su valoración y aprobación

### **15. CONTROL**

#### **A CONTROL ACCESO**

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores



autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

## **B VIDEO VIGILANCIA**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI** cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Video vigilancia, expedidos por la SIC como autoridad de control. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días. En caso que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que

## **16. PROTOCOLO PARA PLATAFORMAS - CAPACITACIONES Y CHARLAS VIRTUALES**

**LA COOPERATIVA COVIEMCALI**, de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1581 de 2012, implemento un Manual Interno de Políticas y Procedimientos de los Datos Personales y su Protocolo de Seguridad, el cual es compartido por el Oficial de Protección de Datos Personales a cada uno de los Empleados.

## **17. VIGENCIA**

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 30 de septiembre de 2016. La vigencia de las Bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

Modificación realizada a la Política de Protección Datos Personales de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** Diciembre 19 de 2020.

Modificación realizada a la Política de Protección Datos Personales de **LA COOPERATIVA COVIEMCALI** Febrero 8 de 2022.

Ultima Modificación Realizada a la Política de Protección de Datos Personales de **LA COOPERATIVA DE COVIEMCALI** Agosto 7 de 2024. se realizó Auditoria a la Seguridad de la Información Personal implementada como parte del Principio de Responsabilidad Demostrada. La vigencia de las Bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 11 del decreto 1377 de 2013.