



**ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE COOPERATIVAS
ASCOOP**

POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ACUERDO No. 02 de 2013



Contenido:

CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO II	AUTORIZACIÓN
CAPITULO III	DERECHOS Y DEBERES
CAPITULO IV	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
CAPITULO V	DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. **OBJETO.** Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 que regula los deberes que le asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley en especial para la atención de consultas y reclamos. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ASCOOP, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma Ley.
2. **LEGISLACIÓN APLICABLE.** Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
3. **PRINCIPIOS.** Los principios que se establecen constituyen los parámetros generales que se acogen por ASCOOP en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.
 - a. Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por ASCOOP debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;
 - b. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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;
 - c. Principio de veracidad: 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;

- d. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de ASCOOP en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e. Principio de acceso y circulación restringida: 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.
- f. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de ASCOOP, se deberá proteger mediante el uso de 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;
- g. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPITULO II

AUTORIZACIÓN

4. **AUTORIZACIÓN.** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de ASCOOP requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. ASCOOP en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.
5. **FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por ASCOOP y será puesto a disposición del titular



previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a. Quién recopila (responsable o encargado)
- b. Que recopila (datos que se recaban)
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

6. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. ASCOOP adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

7. AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

8. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad como mínimo deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo y,

- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la Política de Tratamiento de Información.

9. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. ASCOOP conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, ASCOOP podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III

DERECHOS Y DEBERES

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ASCOOP, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a ASCOOP, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por ASCOOP, previa solicitud, respecto del uso que le 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, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.

11. DEBERES DE ASCOOP EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. ASCOOP tendrá presente, en todo momento que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso

de ellos sólo para aquellas finalidades para que se encuentra facultado debidamente y acogiendo en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales:

- 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e. 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 o detalles del dato personal;
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. 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;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

12. **DERECHO DE ACCESO.** El poder de disposición o decisión que tiene el Titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidad de dicho tratamiento. De esta manera ASCOOP debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:
 - a. La primera implica que el Titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales;

- b. La segunda que el Titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable;
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de ASCOOP de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARAGRAFO: ASCOOP garantizará el derecho de acceso, cuando previa acreditación de la identidad del Titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

13. **CONSULTAS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, ASCOOP garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ASCOOP garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 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.

14. RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquier de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1481 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañamiento de los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitando presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra ASCOOP, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable 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.

3) 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superarlos ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a ASCOOP rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.



Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por ASCOOP señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

PARÁGRAFO 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. ASCOOP tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ASCOOP tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de estos derechos, siempre y cuando éstos beneficien al Titular. En consecuencia se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

ASCOOP podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.



Para estos efectos, ASCOOP podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que ASCOOP ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

PARÁGRAFO 2. SUPRESIÓN DE DATOS. El Titular tiene el derecho, en todo momento a solicitar a ASCOOP la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron conseguidos.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ASCOOP. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación.
- d. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, ASCOOP debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

16. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello ASCOOP deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que ASCOOP deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudio de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que ASCOOP establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO V

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

17. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, ASCOOP adoptará 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.

18. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. ASCOOP mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

19. ASCOOP designa al área de Comunicaciones o quién haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. Esta dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Lo anterior, de ser necesario, se hará con el apoyo de la Subdirección.



20.VIGENCIA. El presente manual rige a partir del quince (15) de agosto de 2013, aprobado según Acta No. 366.

FARID ANTONIO BAENE FÉREZ
Presidente Ad hoc

FRANCY YANETH HURTADO B.
Secretaria