

## **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

### **INTRODUCCION**

Tomando como referente legal que La Cooperativa FAVI UTP con NIT 891.409.285-2 sede principal en la Ciudad de Pereira ubicada en la Universidad Tecnológica de Pereira, es una persona jurídica, de derecho privado, sin ánimo de lucro, cumple funciones como cooperativa de ahorro y crédito vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El Consejo de Administración, en consideración que es derecho constitucional que las personas puedan conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, además de dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre el tema, procede según aprobación que se hiciera en reunión documentada en Acta No. 863 Con fecha 30 de septiembre de 2015, a expedir EL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES .

### **2. MARCO LEGAL**

El Artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia, consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas y ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información. La Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural o jurídica. Con el fin de reglamentar la mencionada Ley, el Gobierno Nacional expidió los Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, el Decreto 886 de mayo de 2014, con el objeto de facilitar la implementación y cumplimiento de aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, y las transferencias de datos personales, entre otros aspectos.

### **3. OBJETO DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS EN LA COOPERATIVA FAVI UTP**

Establecer un marco de referencia para que tanto los titulares de la información, operadores, usuarios y fuentes de información, puedan ejercer sus derechos y deberes según sea el caso; conocer como en la COOPERATIVA FAVI UTP se recolecta, almacena, usa y actualiza la información, y la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada. Para ello, la COOPERATIVA FAVI UTP ha adoptado herramientas tecnológicas que garantizan la seguridad de la información.

### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales, realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual, para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de la COOPERATIVA FAVI UTP. Los colaboradores de la COOPERATIVA son responsables de la seguridad de los datos personales e institucionales manejados en la base de datos y/o archivo del área respectiva. El Coordinador de Sistemas será el facilitador entre el usuario (Titular o empresas), los encargados y/o responsable del tratamiento, además de ser retro-alimentador de las actividades inherentes a la protección de datos de la COOPERATIVA.

### **5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA COOPERATIVA FAVI UTP.**

Los datos personales de El titular (asociados, proveedores, colaboradores y contratistas, entre otros), tendrán el siguiente tratamiento y destinación por parte de la COOPERATIVA FAVI UTP:

5.1. EL Titular de manera expresa autoriza a la COOPERATIVA FAVI UTP a incluir sus datos personales, actuales o los que se incorporen en un futuro, en las bases de datos de la Entidad, así como para su recolección, almacenamiento, utilización, tratamiento, circulación, para la gestión y registro de todas las actividades que realice la misma, en el desarrollo de su objeto social presente, así como para los servicios que a futuro pudiera

prestar. Esta autorización, puede estar recolectada de manera física o a través de cualquier medio probable.

5.2. Acepta el titular, el tratamiento de sus datos de carácter personal, con la finalidad de gestionar el envío por cualquier medio, incluida la vía electrónica o medios análogos, de publicidad, campañas promocionales o información comercial acerca de los productos, servicios y /o eventos relacionados con el objeto de la COOPERATIVA FAVI UTP.

5.3. Acepta el titular, que dichos datos puedan ser compartidos con terceros y utilizados por éstos, para llevar a cabo programas o informaciones institucionales, estudios de mercado, ofertas de bienes y servicios, contratados por la COOPERATIVA FAVI UTP.

5.4. Representa finalidad del tratamiento de datos, garantizar el ejercicio de los derechos como asociado, proveedor, cliente y o usuario de los servicios ofrecidos por la COOPERATIVA FAVI UTP. Así como, una obligación para el titular de soportar los procesos de auditorías interna y externa.

5.5. Los datos de carácter personal que se obtengan del Titular en el acto de vinculación, solicitud o prestación de servicios en relación con la COOPERATIVA FAVI UTP, serán recogidos con las finalidades antes señaladas, hasta cuando por obligación legal o contractual deba conservarlos la COOPERATIVA o cuando se solicite la supresión en la forma establecida en las políticas de tratamiento de datos de la COOPERATIVA FAVI UTP, en la Ley o por solicitud del titular de los datos

5.6. La dirección de correo electrónico que ha sido suministrada por el titular del dato podrá ser utilizada por la COOPERATIVA FAVI UTP, o por otra entidad con la que la COOPERATIVA FAVI UTP tenga una relación comercial para enviar información comercial relacionada con el sector solidario, y/o cualquier otro producto o servicio.

5.7. El titular del dato siempre tendrá la opción de solicitar a la COOPERATIVA o cualquier otro emisor (autorizado) de los mensajes comerciales o publicitarios, que cese de enviarle ese tipo de información.

PARAGRAFO: Las bases de datos se conservan y suministran bajo la responsabilidad de la COOPERATIVA FAVI UTP.

## 6. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Documento, se entiende por:

**6.1 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.

**6.2 Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**6.3 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.

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

**6.5 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.

**6.6 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.

**6.7 Autorización:** Procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento.

**6.8 Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ellas en bases de datos o archivos.

**6.9 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.

**6.10 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

**6.11 Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

**6.12 Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.

## 7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

**7.1 Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las leyes nacionales y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**7.2 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;

**7.3 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;

**7.4 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;

**7.5 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;

**7.6 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 ley 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 ley.

**7.7 Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o Encargado, 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.

**7.8 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 y terminos autorizados por la ley.

## 8. LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Para el cumplimiento de las políticas de protección de datos personales, la COOPERATIVA FAVI UTP efectúa:

**8.1 Recolección de los datos personales:** La recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos.

**8.2 Autorización del Titular:** Para el tratamiento de los datos personales, es decir, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, se requiere la autorización previa e informada del titular; la COOPERATIVA FAVI UTP en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, dispone de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**8.3 Modo de obtener la autorización:** La autorización puede constar en un documento físico o electrónico, o en cualquier otro formato o medio que sea verificable y que permita garantizar su posterior consulta, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haber sido autorizados por el Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados. El modelo de autorización será emitido por la COOPERATIVA FAVI UTP y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012. Para los datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013, se tendrá en cuenta como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que la COOPERATIVA FAVI UTP usa en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en su base de datos. Sin que a través de estos mecanismos se imponga una carga desproporcionada o sea imposible solicitar a cada titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas del Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, la entidad implementará mecanismos alternos, tales como página de internet institucional, carteles informativos, entre otros, de acuerdo al decreto 1377 de 2013. Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación, el titular no ha contactado a la COOPERATIVA FAVI UTP para solicitar la supresión de sus datos personales, la entidad continuará realizando el Tratamiento de los datos para la finalidad indicada en el presente manual, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho a pedir la eliminación del dato.

La COOPERATIVA FAVI UTP, al momento de solicitar al titular la autorización, informa de manera clara y expresa:

- a. El tratamiento al cual son sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b. La página web, mediante la cual, accede a la política de tratamiento de datos de la COOPERATIVA FAVI UTP
- c. La posibilidad que tiene el titular de actualizar, rectificar o suprimir sus datos

**8.4 Prueba de la autorización:** La entidad adoptará las medidas necesarias para conservar la prueba de la autorización otorgada por los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos, mediante registros o mecanismos técnicos o tecnológicos.

## 9. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento de datos de (NNA) se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. En los casos en los que la COOPERATIVA FAVI UTP actúa como Encargado de las bases de datos de Niños, Niñas y Adolescentes, será el garante de solicitar la correspondiente autorización al Representante, acompañante, tutor o quien haga sus veces, de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo a las edades contempladas en el Código de infancia y adolescencia y de garantizar a la COOPERATIVA FAVI UTP, que los datos son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.

## 10. EXCEPCIONES TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

1. 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.
2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.



3. 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.
4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. 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.
6. En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

### Constituyen derechos de los titulares de los datos en la COOPERATIVA FAVI UTP:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante la COOPERATIVA FAVI UTP. 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
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la COOPERATIVA FAVI UTP salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por la COOPERATIVA FAVI UTP respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Siguiendo el conducto regular que la COOPERATIVA FAVI UTP ha dispuesto para tal fin buzón, correos electrónicos o de manera personal en las oficinas de la Cooperativa y donde la Superintendencia de

Industria y Comercio es la instancia superior del procedimiento de quejas, o aquella que para la Entidades del Sector Solidario señale la Ley.

5. 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 la COOPERATIVA FAVI UTP ha incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

7. La COOPERATIVA FAVI UTP promoverá el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. 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

8. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. La COOPERATIVA FAVI UTP dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## 12. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

**12.1. TITULARES:** Como lo indica el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, la Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular, 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.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

**12.2. PROCEDIMIENTO:** El Titular deberá por medio escrito dirigirse al Coordinador de Sistemas expresando la necesidad de consultas, actualización y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos. Para tal fin se ha destinado el siguiente correo electrónico para presentar sus solicitudes y/o quejas [control\\_interno@faviutp.com](mailto:control_interno@faviutp.com), de igual manera el Titular puede utilizar el buzón ubicado en la sede de la COOPERATIVA. El Titular también puede acercarse en forma personal a la oficina de la COOPERATIVA en horario hábil. Finalmente puede utilizar para obtener información la línea 3215338.

### 13. DEBERES DE LA COOPERATIVA FAVI UTP COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Constituyen deberes de la COOPERATIVA FAVI UTP como responsable del Tratamiento de Datos:

1. Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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 éste se mantenga actualizada.

7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley, y el correspondiente manual.
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
12. 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.
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, o aquella que designe la Ley.

#### **14. DEBERES DE LA COOPERATIVA FAVI UTP COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

Constituyen deberes de la COOPERATIVA FAVI UTP como Encargado del Tratamiento de Datos:

1. Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos de ley.
7. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
8. 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.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, o aquella que designe la Ley.

## 15. CONSULTAS

La consulta se formulará por los medios referidos en los Numerales 11.4. y 12.2. del presente manual, garantizando trazabilidad de dicha consulta. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente 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.

## 16. RECLAMOS

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 la normatividad, podrá utilizar medios físicos o electrónicos para formular su queja y esta deberá contener como mínimo:

- Identificación del Titular
- La dirección, teléfono y correo electrónico, donde recibirá notificaciones.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- Anexar documentación que considera pertinente para sustentar el reclamo.

Si el escrito que contiene el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo 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. Una vez recibido el reclamo completo, y el motivo del mismo, se le dará respuesta. El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) días calendario 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o aquella que designe la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la COOPERATIVA FAVI UTP. Cumpliendo el requisito de procedibilidad consagrado en el artículo 16 de la ley 1581 de 2012.

## 17. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La información solicitada podrá ser suministrada por medio físico o electrónico, según lo requiera el Titular y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

## 18. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

La COOPERATIVA FAVI UTP cuenta con las medidas de seguridad, que buscan proteger toda la información Institucional y establece mecanismos de control, que mitigan la adulteración y robo de la información; previendo de manera anticipada el riesgo generado para este tipo de operaciones. Compuestos por hardware y software, que permite que se monitoree, posibles accesos para tomar acciones preventivas de manera oportuna. Existe un monitoreo continuo por el proceso de sistemas como medida de seguridad informática, a la vulnerabilidad que se pueda presentar en la información de la Cooperativa.

Se tienen establecidos niveles de seguridad para los colaboradores de la institución determinada por perfiles de usuario de acuerdo con su responsabilidad en cada proceso, centralizado en el aplicativo Solido, el cual valida a la persona que ingresa al sistema.

## 19. TRANSFERENCIA DE DATOS A OTROS PAISES

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia. Esta prohibición no regirá cuando se trate de: a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia. b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública. c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable, d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad. e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular, f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, g) Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre la COOPERATIVA FAVI UTP y un Tercero.

Para permitir que el tercero Encargado realice el Tratamiento por cuenta de la COOPERATIVA FAVI UTP, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato de por medio.

## 20. CONTRATO DE TRANSMISION DE DATOS PERSONALES.

El contrato que suscriba la COOPERATIVA FAVI UTP con los Encargados para el Tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta de la COOPERATIVA FAVI UTP para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable. Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de la COOPERATIVA FAVI UTP bajo la política de Tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables. Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre de la COOPERATIVA FAVI UTP, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.

La COOPERATIVA FAVI UTP se reserva el derecho de modificar, o actualizar en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio, será publicado y anunciado, en la página web de la Entidad.

Aprobado por el Consejo de Administración mediante acta N° 863 en reunión del día treinta (30) de septiembre de dos mil quince (2015).

**GUSTAVO ADOLFO MORENO BAÑOL**  
Presidente.

**CARLOS DANILO ZAPATA VALENCIA**  
Secretario.





COOPERATIVA  
**FAVIUTP**  
VIGILADA SUPERSOLIDARIA  
INSCRITA EN FOGACOOB

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

Versión: 0.0

Código: MA PPDP

Fecha : 30 Septiembre de 2015