|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo | **Nombre:** | Jaime Cárdenas | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor de Procesos | **Cargo:** | Administrador De Riesgos | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 3/01/2023 | **Fecha:** | 3/01/2023 | **Fecha:** | 3/01/2023 |

1. **OBJETIVO**

Garantizar a todos a los grupos de interés el derecho constitucional de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos o archivos, así como el derecho a la intimidad, buen nombre y de recibir información veraz e imparcial.

1. **ALCANCE**

Obtener la autorización para el tratamiento de datos personales de personas naturales y jurídicas que vayan a ser almacenados y registrados en las bases de datos administradas por la cooperativa en calidad de responsable, garantizar la custodia de dichas autorizaciones y un correcto tratamiento de los datos personales y atender oportuna y eficazmente las solicitudes relacionadas a esta índole.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Manual del Sistema de Protección de Datos
      2. Políticas de protección de datos personales
   2. **EXTERNA.**
      1. Ley 1581 del 2012 Ley de Protección De Datos Personales
      2. Ley 1755 del 2015 Ley Derecho Fundamental De Petición
      3. Decreto 1367 del 2013 Reglamentarios de Ley 1581 del 2012
      4. Decreto 886 del 2014 Registro Nacional de Base de Datos.
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
   2. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.
   3. **Cambios sustanciales en bases de datos:** los que se relacionan con la finalidad de una base de datos, el encargado del tratamiento, los canales de atención a los titulares, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en la base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.
   4. **Consulta o Petición:** Es el acceso a un documento o información con el fin de conocer su contenido. La consulta garantiza el derecho que tienen los usuarios (cliente/asociado) de acceder a la información que se encuentra en los documentos de archivo y en las bases de datos, también de obtener copias, si son necesarias.
   5. **Dato personal:** Cualquier información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
   6. **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos endocumentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
   7. **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios
   8. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
   9. **Dato sensible:** Aquellos datos que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueden generar su discriminación
   10. **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.
   11. **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la información contenida en nuestra base de datos.
   12. **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 datos.
   13. **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio
   14. **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
   15. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
3. **RESPONSABLES**
   1. Líderes de Procesos.
   2. Administrador de Riesgos.
   3. Oficial de protección de datos.
   4. Subgerente Administrativo.
   5. Subgerente Financiero.
   6. Gerente.
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN**
   1. Todos los datos personales recolectados y almacenados por **COOPEAIPE** serán tratados bajo la aplicación de los principios para el tratamiento de datos personales contemplados en el Artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y los principios de la administración de datos de acuerdo con el Manual del Sistema de protección de datos.
   2. **COOPEAIPE** no tratará datos que no hayan sido autorizados por su titular y conservará prueba de la autorización otorgada, de la cual puede entregarse copia cuando el titular de los datos lo solicite.
   3. **COOPEAIPE** informará a los titulares de información, previo al otorgamiento de la autorización para el tratamiento de los datos, las finalidades para las cuales se recolectan y almacenan los datos solicitados.
   4. La revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato, solo es procedente cuando la SIC determine que se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y la Constitución Política.
   5. **COOPEAIPE** mantendrá publicada a disposición de los usuarios y titulares de información la política de protección de datos personales indicando claramente la identificación, dirección física o electrónica y teléfono donde pueden realizarse consultas y/o peticiones.
   6. Solo se entregará la información registrada en la base de datos de **COOPEAIPE** a los titulares, sus causahabientes, representantes legales o terceros autorizados por el titular presentando el documento de identidad original.
   7. Cuando se actúe a través de apoderado deberá allegarse adicionalmente copia autenticada del respectivo poder y del documento de identificación del apoderado.
   8. Ningún funcionario está autorizado para dar información personal de un asociado a un tercero.
   9. **COOPEAIPE** podrá imponer sanciones disciplinarias y/o monetarias a los funcionarios que incumplan las disposiciones y actividades del presente procedimiento.
   10. En caso de que **COOPEAIPE** reciba una solicitud de consulta, petición o reclamo en un canal diferente al señalado en el Manual de políticas de protección de datos personales, el funcionario debe remitir la solicitud al buzón [asociados@coopeaipe.co](mailto:asociados@coopeaipe.co)
   11. Las solicitudes recibidas en medio físico deben ser escaneadas y nombradas así: “Fecha Recibido - No. Cedula - Nombre del solicitante”, enviadas al correo mencionado y archivadas en la hoja de vida del titular.
   12. **COOPEAIPE** no atenderá consultas de información personal cuando estas sean solicitadas a través de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp u otras aplicaciones de esta índole.
   13. Cuando las consultas de información personal sean recibidas a través de medios telefónicos, el funcionario que reciba la solicitud deberá trasladar la llamada al área correspondiente de atender la consulta, quien será a su vez el área encargada de validar la identidad del titular.
   14. Las consultas presentadas por los titulares de la información serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al titular indicando los motivos de la demora e indicando en qué fecha se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
   15. Los reclamos deben contener datos específicos como nombre y documento de identificación del titular de la información, así como una descripción de los hechos que dan lugar a la reclamación y deben indicar una dirección física o electrónica a la cual dar respuesta y puede acompañarse de los documentos que quiera el titular hacer valer como soporte o prueba.
   16. En caso de que el reclamo sea presentado por un causahabiente, debe acreditar la calidad en la que actúa allegando documento de identidad y registro civil que acredite su condición, así como el registro civil de defunción.
   17. Los reclamos presentados por los titulares serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al titular 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.
   18. La custodia de la autorización otorgada por miembros de órganos sociales estará a cargo del Oficial de protección de datos.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Recolección de Autorización**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Informar las finalidades del tratamiento de datos**  Informar claramente al titular de la información las finalidades para las cuales **COOPEAIPE** recolecta la información, así como los mecanismos por medio de los cuales puede presentar peticiones y/o consultas. | Funcionario | N/A |
| 2 | **Obtener la autorización para tratamiento de datos personales**  Obtener mediante firma y/o huella la autorización para el tratamiento de datos personales a través de los formatos preestablecidos por **COOPEAIPE**.  La autorización debe ser de acuerdo con el tipo de solicitud y/o trámite que vaya a gestionar el titular. | Funcionario | Formatos dispuestos para cada actividad |
| 3 | **Custodiar la autorización de tratamiento de datos personales**  Custodiar la(s) autorización(es) recolectada en cada proceso. Se debe garantizar que ningún dato personal se trate sin tener la debida autorización del titular y que los formatos a través de los cuales se ha obtenido la autorización de tratamiento de datos personales reposen en la hoja de vida del titular. | Gestor Documental | Archivo del formato de forma física y digital |

* 1. **Consulta De Información Personal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | Recibir la consulta  Recibir la consulta a través del correo electrónico [asociados@coopeaipe.co](mailto:asociados@coopeaipe.co) o mediante comunicación física radicada en el domicilio principal registrado en Cámara de Comercio. | Auxiliar Operativo I  Oficial de protección de datos | Correo    Solicitud física |
| 2 | **Recibir la consulta en oficina**  Solicitar al asociado el documento de identidad original, verificar identidad e información básica.  Si al momento de la consulta, el asociado manifiesta el cambio de uno de sus datos básicos, realizar la **actualización de datos básicos.** | Auxiliar Operativo I | N/A |
| 3 | **Recibir la consulta por medio telefónico**  Atender la comunicación realizada por el titular telefónicamente y, si solicita consultar la información relacionada en la base de datos, se debe ingresar a la información del Asociados y realizar las siguientes preguntas de seguridad, con el fin de corroborar la identidad del asociado:  − Nombre completo del asociado.  − Fecha de nacimiento  − Fecha y lugar de expedición del documento de identidad.  − Completar el número de celular con los últimos cuatro dígitos.  En caso de fallar las respuestas, informar a la persona que debe acercarse a la oficina personalmente para hacer la consulta y/o actualizar los datos. | Área encargada | N/A |
| 4 | **Recibir la consulta por correo electrónico o PQRSF**  Recibir la consulta por correo electrónico o PQRSF, se debe validar que la solicitud provenga del correo electrónico que previamente el titular de la información ha suministrado y que se encuentra registrado en base de datos.  En caso de que la solicitud provenga de un correo electrónico que no está relacionado con el titular del dato, se debe notificar que no es viable atender la solicitud por este medio e indicar que se debe acercar personalmente a la red de oficinas para proceder con la actualización de datos y el suministro de la información solicitada, | Auxiliar Operativo I  Oficial de protección de datos | N/A |
| 5 | **Atender la consulta**  Suministrar la información al titular o sus causahabientes o autorizados dejando constancia de la gestión de acuerdo con el canal por el cual se haya atendido. | Área encargada | Correo electrónico    Nota enviada |

* 1. **Reclamos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la reclamación y validar el cumplimiento de requisitos mínimos**  Recibir la reclamación a través del correo electrónico [asociados@coopeaipe.co](mailto:asociados@coopeaipe.co) o mediante comunicación física radicada en el domicilio principal registrado en Cámara de Comercio. Validar que la reclamación cumpla con los lineamientos establecidos en el presente documento. | Auxiliar Operativo I  Oficial de protección de datos | Correo electrónico    Solicitud física |
| 2 | **Informar al titular del reclamo incompleto**  Si el reclamo resulta incompleto, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.  Transcurrido dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la documentación, se entenderá que ha desistido de reclamo. | Oficial de protección de datos | Correo electrónico    Solicitud física |
| 3 | **Incluir leyenda de “reclamo en trámite”**  Registrar la leyenda de reclamo en trámite en la opción alertas del módulo de asociados | Oficial de protección de datos | Registro de leyenda |
| 4 | **Incluir leyenda de “información en discusión judicial”**  Registrar la leyenda de información en discusión judicial, cuando se reciba una notificación de inicio de un proceso judicial, en la opción alertas del módulo de asociados | Oficial de protección de datos | Registro de leyenda |
| 5 | **Registrar en la matriz de control de Habeas data**  Diligenciar la información relacionada con el reclamo en la matriz de control de habeas data, incluyendo el Número de radicación en el Integrador de la leyenda de reclamo en trámite o Información en discusión judicial | Oficial de protección de datos | Formato  **SRFO5** Control de Habeas Data |
| 6 | **Proyectar y remitir respuesta**  Adelantar la investigación pertinente a la reclamación y proyectar el oficio de respuesta, incluir los documentos soporte y remitir el documento final para visto bueno del abogado externo  Solicitar vía correo electrónico al área encargada la corrección, actualización o supresión del dato objeto de reclamación, en caso de que éste sea procedente | Oficial de protección de datos | Correo electrónico |
| 7 | **Corregir, actualizar o suprimir información**  Realizar la corrección, actualización o supresión del dato de acuerdo con lo indicado por el Oficial de protección de datos y el abogado externo | Área responsable | N/A |
| 8 | **Proyectar y remitir respuesta**  Remitir el documento final para visto bueno y aprobación del Gerente. | Oficial de protección de datos | Correo electrónico |
| 9 | **Aprobar la respuesta**  Imprimir el oficio de respuesta en hoja membretada y solicitar la firma al Gerente. | Gerente | Respuesta firmada |
| 10 | **Enviar respuesta al asociado**  Enviar la respuesta al titular al correo físico o electrónico que haya indicado en el oficio de reclamación | Oficial de protección de datos | Recibido de la respuesta |
| 11 | **Retirar leyenda**  Retirar la leyenda de Reclamación en Tramite, cuando se envíe el oficio de respuesta al titular | Oficial de protección de datos | Retiro de leyenda |

* 1. **Control Y Seguimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Verificar la obtención de la autorización de tratamiento de datos**  Realizar revisiones periódicas y aleatorias con el objetivo de validar que todos los titulares de información hayan otorgado autorización para el tratamiento de datos personales. | Oficial de Protección de datos | Informes del Oficial de Protección de datos |
| 2 | **Verificar la calidad de atención a solicitudes**  Validar que las respuestas emitidas a las consultas, peticiones y/o reclamos emitidos por los titulares de información, sean atendidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Habeas Data, garantizando respuestas íntegras, eficientes y completas que prevengan el riesgo legal y eviten segundas peticiones. | Oficial de Protección de datos | Informes del Oficial de Protección de datos |
| 3 | **Ejecutar programa de formación**  Coordinar con la Gerencia la ejecución de un programa de formación constante que permita a todos los funcionarios de **COOPEAIPE** tener conocimientos actualizados en materia de Habeas Data que permitan la implementación de buenas prácticas empresariales. | Oficial de Protección de datos | Informes del Oficial de Protección de datos |
| 4 | **Ejecutar programa de control**  Estructurar y ejecutar un programa de control que permita validar que la información tratada por **COOPEAIPE** es de calidad, que se cuenta con las medidas necesarias y proporcionales a su estructura y naturaleza para asegurar la seguridad y confidencialidad de esta, y garantizar que estas medidas son apropiadas, efectivas y verificables. | Oficial de Protección de datos | Informes del Oficial de Protección de datos |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **SRFO5** Control de Habeas Data
   2. Formatos dispuestos para autorización de tratamiento de datos personales.
2. **ACTUALIZACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **VERSIÓN** |
| 03/01/2023 | Elaboración inicial del documento | 1 |