|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 los titulares de la información y en general a los terceros legitimados el ejercicio de su derecho de hábeas data y en ese sentido permitirles conocer, actualizar y rectificar la información que sobre el titular repose en los archivos de la Cooperativa.

1. **ALCANCE**

Definir los términos y condiciones para llevar a cabo la correcta y oportuna atención de las consultas y reclamos relacionados con Hábeas Data recibidos por la Cooperativa por medio de cualquiera de los canales habilitados.

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 1266 de 2008.
      3. Ley 1755 del 2015 Ley Derecho Fundamental De Petición
      4. Ley 2157 del 29 de octubre de 2021
      5. Decreto 1367 del 2013 Reglamentarios de Ley 1581 del 2012
      6. Circular Única, Titulo V de la Superintendencia de Industria y Comercio
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. **Circulación de información:** De acuerdo con las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008 (y sus normas reglamentarias), el Manual del Sistemas de Protección de Datos Personales y la Política de Tratamiento de Datos Personales, la información de los titulares, solo puede ser accedida de manera verbal o escrita por las personas que legalmente están autorizadas para ello, como lo son:

* El Titular de la información.
* Los terceros autorizados por el Titular, siempre que acredite el poder o autorización debidamente otorgada.
* Los causahabientes siempre que demuestren su parentesco mediante registro civil y el hecho de la muerte del titular de la información, con el respectivo registro de defunción.
* Las entidades públicas o administrativas y judiciales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Para tal efecto y como mínimo, se deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las consultas y reclamos de acuerdo por el medio en el que fueron recibidas:

* + 1. **Recibidas en la oficina de manera verbal o por escrito:** Solicitar el documento de identidad original y verificar que es el titular de la información.
* Si la consulta es realizada a través de un tercero, deberá presentar la respectiva autorización o poder especial debidamente conferido con diligencia notarial de presentación personal, fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular de la información y de la cédula del autorizado/ apoderado.
* Si la consulta es por escrito además de lo anterior, se debe dejar constancia del recibido colocando la fecha, hora, funcionario que recibe la petición. La solicitud original debe ser archivadas en la hoja de vida del titular.
  + 1. **Recibidas por llamada telefónica:** 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.
* Correo electrónico o dirección de residencia registrada ante la entidad.

En caso de fallar las respuestas, informar a la persona que debe consultar o actualizar sus datos, ya sea en una de las oficinas o través de la actualización virtual. Una vez efectuada dicha actualización podrá comunicarse para que se le brinde la información requerida.

* + 1. **Recibidas por correo Electrónico o formulario de PQRSF:** Verificar que la consulta llegue desde el correo electrónico registrado en **COOPEAIPE** por el titular que está solicitando la consulta. Si es por formulario de PQRSF la notificación debe ser al mismo correo electrónico registrado en **COOPEAIPE**.
* Si la consulta es por medio del correo electrónico de un tercero, el documento debe contar con diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma o presentación personal.
* Se debe verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.
  1. **Tiempos de respuestas:** 
     1. **Consulta:** el tiempo máximo de respuesta será de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por parte de **COOPEAIPE** y este se podrá extender expresando los motivos de demora, previa notificación al interesado, hasta máximo cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
     2. **Reclamo:** el tiempo máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del reclamo por parte de **COOPEAIPE** y este se podrá extenderse expresando los motivos de demora, previa notificación al interesado, hasta máximo ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
     3. Si el reclamo es trasladado por el Operador de Información, **COOPEAIPE** deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) hábiles prorrogables por ocho (8) días hábiles más, previa notificación al operador y al interesado de los motivos de la demora de la respuesta y señalando la fecha en que se atenderá la reclamación, salvo que por acuerdo de niveles de servicio la Cooperativa y el operador acordaran un plazo inferior.
  2. **Solicitud de información por parte de autoridades:** Las entidades públicas del poder ejecutivo podrán requerir información cuando corresponda directamente con el cumplimiento de las funciones por Ley asignadas. De igual manera, los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa podrán requerir información para el desarrollo de una investigación en curso, en ambos casos la correspondiente solicitud, deberá indicar de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas solicitudes serán atendidas y resueltas por el Oficial De Protección De Datos. Aunado a lo anterior, las autoridades judiciales podrán realizar solicitud de información; sin embargo, las mismas deberán estar precedida de la correspondiente orden judicial.
  3. **Solicitud de información con poder:** El poder que se otorga a un tercero para que represente o actúe en nombre de los titulares, puede ser general o especial, dependiendo del alcance de los asuntos encargados. En el caso del poder especial, para que sea válido debe estar dirigido a **COOPEAIPE**, detallar concretamente las acciones o actividades que se van a realizar y estar autenticado por notaria en original. Para el caso de los poderes generales, para que puedan realizar cualquier actividad a su nombre, este debe venir es escritura pública autenticada por notaria y se recibirá la fotocopia de esta. Acompañado del correspondiente certificado de vigencia del poder expedido por la Notaría en que fue otorgado, el cual debe tener máximo 30 días de expedido.
  4. **Peticiones por acciones de tutela:** Las acciones de tutela requieren un tratamiento especial, puesto que es una demanda interpuesta contra **COOPEAIPE** por una posible vulneración a un derecho fundamental, por lo tanto, es importante que de manera inmediata y en caso de haberla recibido en un canal diferente a los siguientes, sea remitido al correo del Oficial de Protección De Datos con copia al Gerente, ya que el tiempo de respuesta se encuentra establecido en cada notificación y es estimado por el juzgado que lleve el caso, que máximo son de 48 horas.
  5. **Casos de suplantación:**  Cuando un titular manifieste mediante petición de corrección que ha sido víctima del delito de falsedad personal, **COOPEAIPE** debe dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación con los documentos allegados por el titular en la petición de corrección y solicitará al Operador o de ser posible lo realizará directamente, la inclusión de la leyenda “Víctima de Falsedad Personal” dentro del registro del titular y de la obligación y si lo considera pertinente, denunciará el delito de estafa del que haya podido ser víctima. Aunado a lo anterior, **COOPEAIPE** ajustará según corresponda el score de crédito del titular que está siendo objeto del delito de falsedad personal.
  6. En los casos donde los titulares de información presenten peticiones o reclamaciones relacionadas con reportes a Operadores de información, **COOPEAIPE** podrá verificar el estado actual de dichos reportes en la historia de crédito con el objetivo de dar una respuesta clara y de fondo a la petición, pues la autorización otorgada inicialmente y la existencia del vínculo contractual legitima a **COOPEAIPE** para efectuar dicha consulta.
  7. **COOPEAIPE** podrá imponer sanciones disciplinarias y/o monetarias a los funcionarios que incumplan las disposiciones y actividades del presente procedimiento. En caso de que un funcionario incumpla con las disposiciones de este procedimiento o las Leyes de Hábeas Data, se debe informar al Subgerente Administrativo con la justificación para que se abra el respectivo proceso disciplinario.
  8. **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, lo cual, al ser de conocimiento de los funcionarios de la Cooperativa, éstos podrán indicar a los titulares precisando cuales son los canales de recepción de solicitudes de información y reclamaciones.
  9. La custodia de la autorización otorgada por miembros de órganos sociales estará a cargo del Oficial de protección de datos.
  10. Las consultas de información sencillas como, por ejemplo: saber el saldo de sus productos, solicitud de certificados, extractos, certificados de declaración de renta, serán tramitados directamente el funcionario que reciba la solicitud, por lo tanto, no deben ser remitidos al Oficial De Protección De Datos y de haberlo recibido en un canal diferente a la oficina. Toda esta información sólo podrá ser dada a las personas autorizadas y previa validación del cumplimiento de los requisitos, según sea el caso.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Consulta De Información**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la petición**  Los canales autorizados para la recepción de petición de consulta o reclamos de hábeas data son:  • Correo electrónico asociados@coopeaipe.co  • Oficina principal: Calle 4 # 5-47 Aipe, Huila | Oficial De Protección De Datos  Auxiliar Operativo I | Petición |
| 2 | **Redireccionar la Petición**  En caso de que se reciba una petición a través de un canal diferente a los anteriormente señalados, el funcionario debe remitir en lo posible el mismo día de su recibo, máximo hasta el día hábil siguiente al correo electrónico del Oficial De Protección De Datos [asociados@coopeaipe.co](mailto:asociados@coopeaipe.co)  En caso de tratarse de una acción de tutela, deberá remitirse de manera inmediata con copia al Gerente. | Funcionarios | Correo electrónico con la Petición |
| 3 | **Validar identidad del peticionario y/o autorizado(s)**  Validar la identidad del solicitante. | Oficial De Protección De Datos |  |
| 4 | **Notificar el no cumplimiento de la validación de identidad**  Informar al peticionario que no cumple con los requisitos de validación de identidad, por lo tanto, no puede ser atendida su solicitud. | Oficial De Protección De Datos | Notificación |
| 5 | **Verificar que la petición este completa**  Toda petición escrita debe contener como mínimo la siguiente información legibles:   * Estar dirigida a COOPEAIPE * Nombre y apellidos del titular. * Número de identificación del titular. * El objeto de la petición. * La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo (Solo en caso de reclamo) * Dirección (Física o Electrónica) donde se debe enviar la respuesta. (Opcional). | Oficial De Protección De Datos |  |
| 6 | **Devolución de peticiones incompletas**  En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas.  Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la petición | Oficial De Protección De Datos | Notificación |
| 7 | **Determinar el tipo de petición**  Identificar si la petición es una consulta de información o reclamación, en caso de ser reclamación realizar la marcación de la leyenda correspondiente. | Oficial De Protección De Datos |  |
| 8 | **Ingresar la leyenda de “reclamo en trámite”**  Si la solicitud es una reclamación de Ley 1266 ingresar la leyenda de “Reclamo en Tramite” en cada una de las plataformas de los operadores.  Si el reclamo es de Ley 1581, registrar la leyenda de reclamo en trámite en software financiero de la cooperativa | Oficial De Protección De Datos | Marcación ante los operadores |
| 9 | **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. | Oficial De Protección De Datos | Registro de leyenda |
| 10 | **Ingresar Petición a la matriz de control**  Ingresar la información de la petición en la matriz de control de Hábeas Data | Oficial De Protección De Datos | Formato  SRFO5 Control de Habeas Data |
| 11 | **Determinar el área encargada de proyectar la respuesta**  Notificar por correo electrónico al área encargada de tramitar la solicitud y consecuentemente el tiempo máximo para proyectar la respuesta | Oficial De Protección De Datos | Correo Electrónico |
| 12 | **Proyectar la respuesta**  En caso de requerir el concepto o apoyo de otra área o de los asesores jurídicos, remitir la solicitud junto con los soportes necesarios para que ayuden a proyectar la respuesta, indicando el tiempo máximo en que deben remitirla.  La respuesta a toda petición de consulta o reclamo debe atenderse integralmente y de fondo, es decir, no puede evadirse el objeto de la petición; también de forma completa, clara, precisa y congruente respondiendo a cada uno de los interrogantes planteados por el solicitante. | Área encargada de dar respuesta | Envío de la Petición |
| 13 | **Ampliar tiempo de respuesta**  Si el área encargada de tramitar la respuesta a la solicitud determina que es necesario ampliar el tiempo de respuesta debe informar vía correo electrónico al Oficial de Protección de Datos y Gerencia indicando cuánto es el tiempo adicional que se va a tomar el área para emitir la repuesta, el cual no puede exceder los plazos legales e indicar las razones objetivas de esta solicitud de ampliación del plazo.  Lo anterior deberá informarse con una antelación de por lo menos dos días al vencimiento del plazo inicial. | Área encargada de dar respuesta | Correo electrónico con la solicitud de ampliación |
| 14 | **Notificar al titular la ampliación del tiempo de respuesta**  Notificar al titular las razones objetivas por las cuales no se va a dar respuesta a la solicitud dentro del término establecido por la ley e indicar el plazo máximo de respuesta. | Oficial De Protección De Datos | Notificación al peticionario |
| 15 | **Enviar borrador de la respuesta**  Enviar la proyección de la respuesta al Oficial De Protección De Datos. | Área encargada de dar respuesta | Borrador de la respuesta |
| 16 | **Revisar la proyección de respuesta**  Revisar la proyección de respuesta y los soportes remitidos por el área encargada de dar trámite a la solicitud.  En caso de ser necesario de realizar correcciones pertinentes, enviar con control de cambios al encargado de dar la respuesta. | Oficial De Protección De Datos |  |
| 17 | **Ajustar la respuesta**  Revisar las correcciones realizadas por el Oficial de Protección de datos y remitir nuevamente al correo [asociados@coopeaipe.co](mailto:asociados@coopeaipe.co) la respuesta final junto con los documentos soporte, si a ello hay lugar. | Área encargada de dar respuesta | Área encargada de dar respuesta |
| 18 | **Aprobar y remitir la respuesta**  Dar el visto bueno de la respuesta final a ser enviada y remitir al encargado de dar la respuesta.  En caso de ser reclamaciones por haber entrega información a tercero sin la autorización, remitir la respuesta por correo electrónico al General para la aprobación | Oficial De Protección De Datos | Oficio con la respuesta |
| 19 | **Aprobar respuesta**  Aprobar respuesta y enviar el archivo firmado. | Gerente | Oficio con la respuesta |
| 20 | **Enviar la respuesta**  Las respuestas deben ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada ante la Cooperativa.  Las respuestas enviadas en físico deberán remitirse por correo certificado y las enviadas por correo electrónico deberá solicitar la opción de confirmación de entrega y lectura.  Adicional se debe copiar como oculta la respuesta al Oficial De Protección De Datos y a Gerencia. | Área encargada de dar respuesta | Oficio con la respuesta.  Constancia de envío de la respuesta |
| 21 | **Verificar la entrega de la respuesta**  Hacer seguimiento de que la respuesta fue entrega al peticionario.  Cuando son por correo electrónico, confirmar que la entrega haya sido al correo correcto y cuando sea por físico con la guía de la empresa de mensajería.  En caso de que la empresa de mensajería devuelva el oficio se debe confirmar con el peticionario el correo electrónico y la dirección física para hacer llegar satisfactoriamente la respuesta emitida por COOPEAIPE. | Área encargada de dar respuesta | Constancia de entrega de respuesta |
| 22 | **Verificar el tipo de petición**  Verificar si el tipo de petición era de consulta o de reclamación. | Oficial De Protección De Datos |  |
| 23 | **Retirar la leyenda de Ley 1266**  Ingresar al portal web de los Operadores de información con el usuario y contraseña establecidos (personal e intransferible) y retirar la leyenda inscrita en el registro individual de crédito del titular. | Oficial De Protección De Datos | Soporte de retiro de la leyenda |
| 24 | **Retirar la leyenda de Ley 1266**  Ingresar al software financiero e inactivar la marcación de la leyenda de “reclamo en trámite”. | Oficial De Protección De Datos |  |
| 25 | **Actualizar la matriz de control y remitir para archivo**  Actualizar la matriz de control de Hábeas data y remitir la solicitud junto con la respuesta y los soportes al gestor documental para el respectivo archivo | Oficial De Protección De Datos | Formato  SRFO5 Control de Habeas Data |
| 26 | **Archivar la respuesta de la solicitud**  Archivar en la hoja de vida del titular de la información toda la documentación referente a la solicitud radicada, la respuesta generada y su constancia de envío. | Gestor Documental | Hoja de vida del asociado |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **SRFO5** Control de Habeas Data
2. **ACTUALIZACIÓN**

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