|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Oscar Mora | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Subgerente Administrativo | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 11/03/2019 | **Fecha:** | 11/03/2019 | **Fecha:** | 11/03/2019 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer la manera adecuada de realizar el tratamiento de los datos personales de los asociados siguiendo lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

1. **ALCANCE.**

Aplica en el momento que un asociado o tercero presente una solicitud de consulta o reclamo sobre el tratamiento de datos personales.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. Ley 1581 de 2012.
      2. Decreto 1377 de 2013.
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Causahabientes**: Persona que ha sucedido o se ha subrogado por cualquier título en el derecho de otra u otras.
   2. **Titular**: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
   3. **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Asesor de Información
   2. Subgerente Administrativo
   3. Gerente
4. **CONDICIONES DE OPERACIONES.**
   1. Se suministrará la información personal únicamente al asociado titular, representante legal infantil o de persona jurídica. En caso de que el asociado fallezca se suministrara la información personal al heredero que la ley reconoce como tal.
   2. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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.
   3. El término máximo para atender las reclamaciones será de quince (15) días hábiles 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 asociado 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.
   4. Con el propósito de dar cumplimiento a la reserva bancaria y a la información confidencial de nuestros asociados se debe:
      1. No brindar información a terceras personas sin que ésta sea suministrada directamente al titular de los datos o a un autorizado.
      2. Se deben brindar las certificaciones que los titulares de la información soliciten ya sea de Huellas de consulta o referencias comerciales.
      3. Para la confirmación de datos sobre las Huellas de consultas realizadas por la Cooperativa, se debe solicitar a la entidad que requiere la confirmación que lea la certificación que expidió la Cooperativa y el funcionario que recibe la llamada simplemente indicará si la información es correcta o no. NO se puede suministrar información adicional.
      4. Para la confirmación de datos sobre Referencias Comerciales, se debe solicitar a la entidad que requiere la confirmación que informe los datos que ésta tenga del asociado y el funcionario que recibe la llamada informa si coincide o no la información, NO se puede suministrar información adicional.
      5. En caso de que una entidad o tercero requiera confirmar datos de un asociado y no tenga la certificación, se le indica que sin ese documento no es posible realizar la confirmación.
      6. Se le brinda el nombre y cargo del funcionario que confirmó la información.
      7. Se brindará información a los CODEUDORES de los créditos sobre si el crédito está al día o vencido, sin detalles. No se deben entregar extractos del crédito.
      8. Se suministrará copia del PLAN DE PAGOS al Codeudor, partiendo del hecho que este es conocido por el deudor y codeudor desde el momento del desembolso.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Consulta tratamiento datos personales**

* 1. El asociado de la Cooperativa o tercero con quien se tenga algún vínculo podrá consultar la información personal que reposa en la base de datos de la Cooperativa diligenciando y firmando el formato “**AS-F-006, Solicitud Consulta O Reclamo Tratamiento De Datos”,** adjuntando fotocopia del documento de identificación

**Funcionario encargado de recibir las solicitudes de consulta de tratamiento de datos personales.**

* 1. Recibe solicitud por escrito del asociado donde indique nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identificación, vínculo con la cooperativa, correo electrónico, teléfono de contacto, dirección de correspondencia y descripción de la solicitud.
  2. Informa al asociado que en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibida la solicitud se le contactará y dará respuesta.
  3. Radica en el aplicativo WorkManager y notifica al Oficial de Cumplimento. Guarda en la carpeta del asociado el original de la carta**.**

**Oficial de Cumplimiento**

* 1. Recibe la notificación de la solicitud de consulta de los datos personales que reposa en la base de datos de la cooperativa.
  2. Se comunica telefónicamente con la persona que solicita la consulta y verifica que los datos correspondan a un asociado o tercero con quien se tiene algún vínculo en la cooperativa; solicitando número de identificación, fecha de nacimiento, fecha de expedición de la cedula de ciudadanía, numero de celular del asociado.
  3. Genera respuesta a la solicitud del asociado o tercero diligenciando el formato “**AS-F-007 Respuesta Consulta Tratamiento De Datos”** y se genera el reporte Saldos de Créditos y Saldos de Ahorros.
  4. Diligencia el formato **“AS-F-008 Reporte Consulta De Información A Titulares”** con los datos registrados en el sistema, La información anterior, se envía al correo electrónico del asociado. En caso de que la persona no tenga correo electrónico debe ser entregado al asociado personalmente.
  5. Entrega la respuesta y lo soportes al funcionario encargado para que sea entregada la respuesta al asociado solicitante.

**Funcionario encargado de recibir las solicitudes de consulta de tratamiento de datos personales**.

* 1. Recibe la respuesta a la solicitud del asociado sobre la consulta de datos personales, se debe contactar con el asociado para que se acerque a la agencia y entregarle la respuesta a la solicitud presentada. se anexa copia de recibido a la carpeta del asociado junto con la carta de solicitud de la consulta.

**RECLAMOS TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

* 1. El asociado que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley **1581** de **2012**, podrán presentar un reclamo ante la Cooperativa teniendo en cuenta:
  2. El asociado deberá presentar la solicitud diligenciando el formato **AS-F-006, Solicitud Consulta O Reclamo Tratamiento De Datos”** en físico, anexando fotocopia de la cedula de ciudadanía y los documentos que soporten la reclamación.

**Funcionario encargado de recibir las reclamaciones de tratamiento de datos personales.**

* 1. Recibe la reclamación con los anexos y verifica que se encuentren completos; si el reclamo resulta incompleto, se contactará al asociado dentro de los cinco (**5**) días siguientes a la recepción del reclamo 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.
  2. Informa al asociado que sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Cooperativa.
  3. Una vez recibido el reclamo completo, radica en el aplicativo WorkManager y notifica al Oficial de Cumplimento. Guarda en la carpeta del asociado el original de la carta.

**Oficial de Cumplimiento.**

* 1. Una vez recibido la notificación de la reclamación, se comunica telefónicamente con la persona que solicita la consulta y se verifica que los datos correspondan a un asociado o tercero con quien se tiene algún vínculo en la cooperativa; solicitando número de identificación, fecha de nacimiento, fecha de expedición de la cedula de ciudadanía, numero de celular del asociado.
  2. Verificada la información de la persona que realiza la reclamación, abre archivo en Excel con el nombre Control Reclamo, donde registre los siguientes datos: agencia, nombres y apellidos del reclamante, número de identificación del reclamante, fecha de recibido, estado de la reclamación (se registra “**Reclamo en Trámite”**) y motivo de la reclamación.
  3. Realiza lectura de los documentos de la reclamación. Diligencia el formato “**AS-F-009 Respuesta Reclamos Tratamiento de Datos**” y se envía por correo electrónico o en físico al asociado.
  4. Se cambia en el archivo en Excel Control Reclamo, el estado de la reclamación a “**Reclamo Contestado**”.

**Funcionario** encargado de recibir las reclamaciones de tratamiento de datos personales.

* 1. La respuesta con el recibido se anexa a la carpeta del asociado junto con los documentos de la reclamación.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **AS-F-006** Solicitud Consulta O Reclamo Tratamiento De Datos
   2. **AS-F-007** Respuesta Consulta Tratamiento De Datos
   3. **AS-F-008** Reporte Consulta De Información A Titulares
   4. **AS-F-009** Respuesta Reclamos Tratamiento de Datos
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 11/03/2019 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |