



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Berlín
-INVERCOOB-**

Acta No. 1048
Santiago de Cali, 29 de Enero de 2014

El Consejo de Administración, en ejercicio de sus facultades
legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

Que corresponde al Consejo de Administración, de conformidad
con lo establecido en el Art. 58 núm. 23 de los Estatutos, aprobar
y expedir las reglamentaciones necesarias para el desarrollo del
objeto social de la Cooperativa.

ACUERDA:

**EXPEDIR MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS
DE PRIVACIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACION**



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACION

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y por el decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente dicha ley, INVERCOOB, informa a sus asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales sobre el contenido del presente manual:

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que ~~to~~ todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (o)+. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de ~~habeas data~~+, el cual es el derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en bases de datos y archivos, el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

La cooperativa está comprometida con el buen uso y tratamiento de la información, garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen de sus asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores y en general a todas las personas de las cuales INVERCOOB recolecte información para el desarrollo de su objeto social.

2. OBJETO

Establecer e informar a sus asociados, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a INVERCOOB, sobre las políticas y lineamientos que debe aplicar para el manejo y tratamiento de la información personal y permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que estos deben de seguir si desean conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.



El presente Manual está orientado en todo caso a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales o jurídicas; en concordancia con el decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en cuanto al cumplimiento del aviso de privacidad y manejo de las bases de datos.

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículo 15
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos reglamentarios
 - 1727 de 2009
 - 2952 de 2010
 - 1377 de 2013

4. DEFINICIONES

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) **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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas.
- e) **Dato Sensible:** Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)
- f) **Dato Público:** Relativos al estado civil de las personas (registro civil), a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin ningún tipo de reserva.

Los datos públicos pueden obtenerse de fuentes como: registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales ejecutoriadas y libres de reserva.

- g) **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.

- h) **Habeas Data:** Se conoce como Habeas data al recurso legal a disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El sujeto tiene derecho a exigir que se corrija parte o la totalidad de los datos en caso de que estos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.
- i) **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 personales.
- j) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- k) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- l) **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.
- m) **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.

5. FINALIDAD

Los datos personales son objeto de Tratamiento por parte de INVERCOOB con las siguientes finalidades:

- a) Ofrecer, comercializar cualquiera de los productos, servicios y beneficios que ofrece INVERCOOB.
- b) Para realizar campañas de mercadeo.
- c) Actualización de datos, medición de satisfacción de nuestros servicios y beneficios.
- d) Análisis del motivo de retiro del asociado.
- e) Hacer más sencillo el uso de nuestra página web.
- f) Promocionar productos y servicios en nuestra página web y las páginas web de las entidades con las que tenemos convenios comerciales.
- g) Prevenir y detectar el fraude u otras actividades ilegales o prohibidas.
- h) Contactar telefónicamente para corroborar datos sobre el envío de correspondencia.
- i) Envío de respuestas a las manifestaciones y solicitudes de nuestros asociados, beneficiarios, codeudores, proveedores y usuarios.
- j) Gestión de Cobranza.
- k) Entregar reportes a las entidades de vigilancia y control.

- l) Realizar consultas sobre los datos personales, privados que reposen o contengan las bases de datos de las entidades públicas o privadas, a nivel nacional e internacional, en lo concerniente al desarrollo del objeto social de la Cooperativa.
- m) Estudio de personas naturales o jurídicas para vinculación como asociados o proveedores.
- n) Para que en general INVERCOOB pueda dar cumplimiento a sus obligaciones y desarrollar su objeto principal.

6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

El tratamiento de datos personales podrá realizarse de forma directa por INVERCOOB y/o por quien la Cooperativa determine para cada caso.

Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en las bases de datos de INVERCOOB tendrán derecho en forma gratuita, a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá en la página de internet www.invercoob.com.co, seleccionando la opción contáctenos; siempre y cuando el solicitante no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

7. DATOS PERSONALES REGULADOS Y NO REGULADOS

Los principios y disposiciones contenidas en este documento serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por INVERCOOB.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no será de aplicación a las siguientes bases de datos o archivos:

- a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.
- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c) A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

7.1 REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES.

7.1.1 DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES CONTEMPLADOS EN ESTE MANUAL:



El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de la Cooperativa se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- a) Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas adolescentes.
- b) Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- c) Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, en consideración de los siguientes factores:
 - i. Madurez.
 - ii. Autonomía.
 - iii. Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento.
 - iv. Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento.

La valoración de las anteriores características no podrá hacerse o realizarse de forma general y deberá hacerse caso por caso.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales. INVERCOOB en todo momento, como responsable del tratamiento de la información personal, designará un funcionario idóneo para el manejo de esta información, la cual deberá custodiarse debidamente, estableciendo mecanismos de control en el Software.

8. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Este manual cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012 los cuales son:

- a) *Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:* El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) *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.
- c) *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.
- d) *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.
- e) *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.
- f) *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 la presente 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 presente 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 presente ley.

- g) *Principio de seguridad:* La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.
- h) *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 autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

9. AUTORIZACION DE TITULARES DE LA INFORMACION

Para el tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, se requiere autorización expresa del titular del dato, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Datos de naturaleza pública
- b) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o de orden judicial
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Datos relacionados con el registro civil de la personas
- e) Tratamiento de la información autorizada por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

En relación a las bases de datos que posee INVERCOOB suministradas por asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores, antes de entrar en vigencia el Decreto 1733 de 2013, la Cooperativa dará a conocer a los titulares la política de privacidad y manejo de la información en la página web www.invercoob.com.

10. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales, establece los derechos de los interesados en relación al tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos son:

- a) Derecho de acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- b) Derecho a rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.

- c) Derecho a revocar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- d) Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Los derechos enunciados con anterioridad podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información de carácter personal, su apoderado o su causahabiente según el caso. Las reglas aplicables para ejercer estos derechos se establecen a continuación:

10.1 DERECHO DE ACCESO.

Definición:

Este derecho hace referencia a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona natural que se encuentre interesada en conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento, en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y por ende la identificación de los cesionarios.

Ejercicio del Derecho:

Este derecho es de tipo personalísimo, es decir, hace referencia a que el ejercicio del mismo ha de realizarse por el interesado o por el representante legal del titular de la información personal, que deberá actuar bajo poder. En todo momento el titular de la información deberá acreditar su identidad mediante cualquier medio que garantice una plena identificación. Debe entenderse que la acreditación de la identidad ha de realizarse mediante documentos físicos o análogos, tales como cedula de ciudadanía, identificaciones Institucionales, etc.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos.

Si se llegare a presentar una solicitud por alguna persona que no fuese el titular de la información personal, la misma deberá ser tenida como no presentada, es decir, no se brindará ningún tipo de respuesta frente a dicho requerimiento de información.

Si la relación entre el titular de la información y la Cooperativa como Responsable del Tratamiento se establece mediante medios electrónicos a través de los cuales se pueda obtener acceso directo a sus datos personales o preferencias, este acceso deberá contener de forma obligatoria las siguientes características:

- a) Sin límite de plazo.
- b) Sin costo.
- c) Deberá otorgar al titular de la información personal la posibilidad de conocer los datos personales que de él se encuentren en línea.
- d) Deberá permitir en todo momento la actualización en línea de los mismos.
- e) El ejercicio de este derecho es de tipo gratuito.
- f) La solicitud de ejercicio del derecho de acceso, deberá contener por lo menos:

- i. Fecha de la solicitud.
- ii. Fotocopia de la identificación personal (Cedula de ciudadanía, identificación institucional, etc.)
- iii. Domicilio para efectos de notificación.
- iv. Documentos que acrediten la representación si es del caso (poder, registro civil, etc.)
- v. La firma de quien solicita la información.

La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

El interesado en ejercer este derecho recibirá la información solicitada mediante cualquier medio de comunicación (electrónico o físico), correo electrónico, SMS, MMS, FAX, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones.

11. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN QUE FACILITARÁ EL RESPONSABLE DEL ARCHIVO Y/O BASE DE DATOS.

Toda información que se brinde al titular de los datos personales, deberá tener las siguientes características:

- a) Legible.
- b) Precisa.
- c) Verificable.
- d) No deberá utilizar códigos o claves que requieran uso de una aplicación o dispositivo tecnológico y/o mecánico.
- e) La información facilitada debe de contener:
 - i. Las bases de datos o archivos en los que se encuentren datos personales del interesado o afectado y que hayan sido tratados por el responsable.
 - ii. La información que se tenga sobre el origen de captación de los datos.
 - iii. La información que se tenga sobre si los datos personales del interesado o afectado ha sido cedida a terceros.
 - iv. La finalidad de los datos tratados.

Si la información personal se ha capturado o recabado de distintos tipos de fuentes, se deberá identificar la información que provenga de cada una de ellas.

En el evento que los datos personales provengan de fuentes de acceso público, se deberá en cada comunicación que se dirija al interesado o afectado por el tratamiento de sus datos personales, el origen de captación de sus datos y la identidad del responsable del tratamiento, de igual forma se le deberá informar los derechos y facultades que se le confieren.

12. DERECHOS DE RECTIFICACIÓN Y CANCELACIÓN.

Definición:



Estos derechos hacen referencia a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona natural que se encuentre interesada en comprobar frente al responsable del tratamiento de la información, la exactitud y veracidad de su datos, rectificando de esta forma todos o parte de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error.

Los titulares de la información de carácter personal, deberán indicar sobre qué datos solicita la corrección, anexando la documentación que justifique lo solicitado.

Igualmente el titular de la información podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inadecuado.

Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre la persona titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

Ejercicio del derecho:

Este derecho es de tipo personalísimo, es decir, hace referencia a que el ejercicio del mismo ha de realizarse por el interesado o por el representante legal del titular de la información personal, que deberá actuar bajo poder. En todo momento el titular de la información deberá acreditar su identidad mediante cualquier medio que garantice una plena identificación, bien sea a través de documentos físicos o análogos tales como: cedula de ciudadanía, identificaciones Institucionales, etc.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos.

Si se llegare a presentar una solicitud por alguna persona que no fuese el titular de la información personal, la misma deberá ser tenida como no presentada, es decir, no se brindará ningún tipo de respuesta frente a dicho requerimiento de información.

El ejercicio de este derecho es de tipo gratuito.

La solicitud de ejercicio del derecho de acceso, deberá contener por lo menos:

- a) Fecha de la solicitud.
- b) Fotocopia de la identificación personal (Cedula de ciudadanía, identificación institucional, etc.)
- c) Domicilio para efectos de notificación.
- d) Documentos que acrediten la representación si es del caso (poder, registro civil, etc.)
- e) La firma de quien solicita la información.

La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.



La **solicitud de rectificación** deberá indicar por parte del titular de la información personal, los datos que se deben rectificar o corregir. El titular de la información deberá acompañar su solicitud de la documentación o prueba necesaria que justifique dicha solicitud de rectificación, excepto que dicha documentación o prueba dependa exclusivamente del consentimiento del interesado o el afectado.

Lo anterior debido a que las respuestas que brinde el interesado o el afectado en el momento de captar o recabar su información es de tipo facultativo.

La **solicitud de cancelación** deberá indicar por parte de del titular de la información personal los datos que se deben cancelar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique.

La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

El interesado en ejercer este derecho recibirá la información solicitada mediante cualquier medio de comunicación (electrónico o físico), correo electrónico, SMS, MMS, FAX, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones.

La **cancelación** dará lugar al bloqueo de sus datos y a aplicar procedimientos de reserva que tengan como fin que se de tratamiento nuevamente a dichos datos, conservándolos por parte del responsable con el único fin de que los mismos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales para que permitan encausar la atención de posibles reclamaciones o responsabilidades que pueda tener el responsable o encargado del tratamiento, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo, debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado que repose en nuestras bases de datos o archivos.

13. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS Y PROCEDIBILIDAD.

Conforme con lo indicado en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, se establecen los siguientes procedimientos para cumplir con las consultas o reclamos que presenten los titulares de la información:

13.1 Consultas.

Los Titulares o sus herederos podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por la Cooperativa, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir 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.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

13.2 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 cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la Cooperativa el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a INVERCOOB con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- b) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d) 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 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular de los datos personales podrá dirigir su consulta, reclamo, o petición a través de la página web, o enviar comunicación escrita a la Calle 34 Nro. 1-51 Cali Valle del Cauca.

Procedibilidad: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Economía Solidaria una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante INVERCOOB.

14. DEBERES DE INVERCOOB

La Cooperativa, 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 las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

- a) La recolección de datos, su uso, consulta y tratamiento de los datos personales y biométricos que reposen en poder de INVERCOOB, será realizados solo por los funcionarios que delegue la Cooperativa con las debidas precauciones de seguridad.

- b) Adoptar un manual interno de políticas de privacidad y manejo de la información para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
- c) Todo dato recolectado por INVERCOOB será tratado de manera legal e lícita para fines comerciales y de origen legal.
- d) Garantizar al titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- e) Informar al titular sobre la finalidad de recolección de los datos personales.
- f) Preservar la información bajo condiciones de seguridad, para impedir el uso, pérdida, consulta adulteración, y acceso no autorizado o fraudulento.
- g) Comunicar y garantizar al encargado del tratamiento que la información que se suministre sea veraz, completa y actualizada.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- i) Exigir al encargado del tratamiento de datos, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular del dato.
- j) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley.
- k) Informar a solicitud del titular del dato sobre el uso dado a sus datos personales.
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley.
- m) Cumplir con las instrucciones y requerimientos que impartan los entes de control del Estado.

La persona interesada o afectada y que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

15. VIGENCIA.

La política de privacidad y manejo de la información descrita regirá a partir del 30 de Enero de 2014. Las bases de datos estarán vigentes por el término contractual que tenga el producto adquirido con la Cooperativa más el tiempo que establezca la Ley.

El presente Manual fue aprobado por el Consejo de Administración, en su reunión del día 29 de Enero del año 2014. Según acta No. 1048.

Nubia Idalhy Muñoz
Presidenta
FDO ORIGINAL

Zorayda Arias Loaiza
Secretaria
FDO ORIGINAL