

## **POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SOLIDARIOS**

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SOLIDARIOS, actualmente posee bases de datos de Asociados, ex asociados, deudores solidarios, proveedores, empleados, ex empleados, contratistas, entre otros usuarios de los cuales se tienen datos personales u otro tipo de datos, recolectados, a través de los diferentes medios de contacto, por SOLIDARIOS depositados en su archivo y administrados en el normal funcionamiento de la misma, con el fin de publicitar los diferentes productos y servicios.

Con el objetivo de ofrecer a los Asociados, seguridad en la recolección y administración de los datos personales de manera eficiente y confiable, como lo ha venido realizando SOLIDARIOS, mediante el presente documento se establecen los criterios y parámetros a seguir para el tratamiento de datos personales, recolectados y que reposen en los archivos de la misma, para brindarle así a los Asociados y diferentes usuarios, la seguridad y la confianza, que han caracterizado siempre el excelente trabajo de SOLIDARIOS.

En desarrollo del Artículo 15 (derecho a la intimidad y al buen nombre) y el Artículo 20 (Derecho a la información) de la Constitución política Colombiana, y dando cabal cumplimiento a la Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012, mediante la cual se dictan disposiciones Generales para la protección de datos personales y el Decreto número 1377 del 27 de Junio de 2013, mediante el cual se reglamenta parcialmente la Ley anteriormente nombrada, SOLIDARIOS ha fijado los lineamientos y parámetros para el manejo de los datos personales dentro de la misma.

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

- 1- OBJETO
- 2- DEFINICIONES
- 3- ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 4- PRINCIPIOS
  - 4.1 Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos
  - 4.2 Principio de finalidad
  - 4.3 Principio de libertad
  - 4.4 Principio de veracidad o calidad
  - 4.5 Principio de transparencia
  - 4.6 Principio de acceso y circulación restringida
  - 4.7 Principio de seguridad
  - 4.8 Principio de confidencialidad
- 5- AUTORIZACIÓN
- 6- DERECHOS DE LOS TITULARES O USUARIOS
- 7- DEBERES DE SOLIDARIOS
- 8- FINALIDAD
- 9- PROCEDIMIENTOS
- 10- VIGENCIA

## INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la Constitución Política Colombiana de 1991, se introdujeron al régimen legal Colombiano, nuevos mecanismos de protección a los Derechos de los ciudadanos, acordes al dinamismo económico, social, político y jurídico, que viven actualmente todas las sociedades. Dentro de estos derechos se localizan una clase que tiene gran relevancia, que son los derechos fundamentales, en los cuales se encuentra el Artículo 15 *“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.*

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.*

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”<sup>1</sup>.*

En desarrollo a este precepto constitucional el Legislativo ha creado la Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012, mediante la cual se reglamentan disposiciones generales para la protección de datos personales, para lo cual la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SOLIDARIOS, ha introducido dentro de sus políticas de privacidad, las políticas para la administración y protección de datos personales, encaminadas a brindar a los Asociados la información tendiente a garantizar un debido uso, recolección, administración y mecanismos de protección necesarios, a los datos personales que los mismos tengan depositados en SOLIDARIOS.

---

<sup>1</sup> Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, modificado mediante Sentencia C 816-2004.

## 1. OBJETO

El presente documento, tiene como finalidad desarrollar el derecho fundamental al Habeas Data (Art. 15 Constitución política), en armonía con el derecho fundamental a la información (Art. 20 de la constitución política ), bajo los lineamientos previstos en el Decreto número 1377 del 27 de Junio de 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012.

Así mismo como informar a todos los titulares de la información personal que posea SOLIDARIOS, sobre los derechos, deberes y obligaciones que poseen en cuanto a la recolección, almacenaje y administración de sus datos personales, y los mecanismos que debe implementar SOLIDARIOS tendientes a garantizar la protección de la información personal.

## 2. DEFINICIONES

Para los efectos de las presentes políticas y de la Ley 1581 de 2012, se entiende por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular o Usuario para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.<sup>2</sup>
- g) **Titular o Usuario:** Asociados, ex asociados, deudores solidarios, proveedores, empleados, ex empleados, contratistas, entre otros usuarios de los cuales se tienen datos personales u otro tipo de datos, que sean objeto de Tratamiento;

---

<sup>2</sup> Artículo 3º, Ley 1581 de 2012

h) **Solidarios:** LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SOLIDARIOS.

i) **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.<sup>3</sup>

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas trazadas en el presente documento serán aplicables a toda la información de carácter personal, de forma física o digital, recolectada a través de los diferentes medios de contacto en territorio Colombiano, por SOLIDARIOS, como ente responsable de garantizar la debida recolección, almacenaje y administración de dicha información.

La información a la cual está sujeta el presente documento, es aplicable a los datos de carácter personal, políticas de protección de datos que no serán aplicables a los siguientes datos:

*“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 presente ley;*

*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 (subrayado fuera del texto original);*

<sup>3</sup> Artículo 5, Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012

f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley [79](#) de 1993.<sup>4</sup>”

La Ley 1581 de 2012, establece las excepciones, anteriormente nombradas, al régimen de protección de datos personales. Dentro de los datos exceptuados nos atañe hacer la aclaración en cuanto al literal e) (subrayado anteriormente), dado que SOLIDARIOS también recauda y administra datos de carácter financiero y crediticio de los usuarios que hayan hecho uso de los servicios financieros y crediticios de la misma, datos estos que no se rigen bajo los lineamientos y políticas de protección de datos personales esbozados en el presente documento; dejando establecido que para el tratamiento y administración de este tipo de datos, hay que remitirse a la Ley 1266 de 2008 (Ley de habeas data), la cual únicamente es aplicable a este tipo de datos.

Además cabe resaltar que la Ley 1581 de 2012, es una Ley estatutaria de carácter general y según lo establece el Artículo 4 de la misma, los principios que establece serán también aplicables a la Ley 1266 de 2008, sin ir en contra vía de la misma.

#### 4. PRINCIPIOS

En desarrollo y aplicación de la Ley 1581 de 2012, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

**4.1 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;

**4.2 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;

**4.3 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;

**4.4 Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe

<sup>4</sup> Artículo 2, Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012

el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

**4.5 Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de SOLIDARIOS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

**4.6 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 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 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;

**4.7 Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por SOLIDARIOS, 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;

**4.8 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 autorizadas por la Ley

## 5. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular o Usuario, la cual deberá ser obtenida de manera escrita, oral, mensaje de datos (Ley 527 de 1999) o cualquier otro medio que pueda ser objeto de consulta posterior, por:

- El titular mismo;
- Su apoderado o representante, mediante documento que así lo acredite;
- Sus causahabientes o herederos, mediante documento que acredite dicha calidad.

- En el caso de los menores de edad únicamente, mediante autorización expresa de ambos padres, o tutor judicialmente autorizado.

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

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

## 6. DERECHOS DE LOS USUARIOS O TITULARES

Los Titulares o usuarios de SOLIDARIOS, tendrá y podrá hacer valer los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SOLIDARIOS. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SOLIDARIOS 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;
- c) Ser informado por SOLIDARIOS, previa solicitud firmada por el titular, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal 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 en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) y demás derechos que emanen en cumplimiento de los principios y preceptos constitucionales relacionados en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.



SOLIDARIOS ha puesto a disposición de los Titulares o usuarios los siguientes canales de contacto para hacer valer sus derechos:

- Pagina web [www.cooperativasolidarios.com.co](http://www.cooperativasolidarios.com.co),
- Correo electrónico [datos@cooperativasolidarios.com.co](mailto:datos@cooperativasolidarios.com.co).
- Teléfono 6853046.
- O en cualquiera de las Agencias a nivel nacional.

## **7. DEBERES DE SOLIDARIOS COMO ENTE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

SOLIDARIOS deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- 1) Instruir a los funcionarios de SOLIDARIOS, en la debida recolección, uso y tratamiento de datos, que trata la Ley 1581 de 2012 y Ley 1266 de 2008.
- 2) Los datos personales recolectados y sujetos a tratamiento, solo serán efectuado a cargo del personal de SOLIDARIOS.
- 3) Garantizar al Titular o Usuario, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y demás derechos constitucionales conexos;
- 4) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 5) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 6) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 7) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- 8) Actualizar la información, dentro de los 5 hábiles siguientes de recibida la solicitud por parte del titular y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- 9) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- 10) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- 11) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;

- 12) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- 13) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o a quien estos designen en los términos señalados en la presente ley;
- 14) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- 15) 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;
- 16) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- 17) 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.
- 18) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 19) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- 20) 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;
- 21) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- 22) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- 23) 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 o Usuarios;
- 24) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 8. FINALIDAD

SOLIDARIOS realiza la recolección y administración de datos personales y sensibles, de la información suministrada por los Titulares o usuarios, para los siguientes fines:

- 1) Informar sobre los beneficios sociales y descuentos, producto de los convenios interinstitucionales que ofrece SOLIDARIOS.
- 2) Ofertar y comercializar los diferentes productos y servicios del portafolio de SOLIDARIOS.
- 3) Informar sobre los eventos y actividades que realiza SOLIDARIOS.
- 4) Convocar a los Asociados a asamblea general ordinaria o extraordinaria, juntas, consejos.
- 5) Informar sobre la votación y elección de los Asociados delegados.
- 6) Análisis estadísticos.
- 7) Realizar la actualización de datos y gestión de control.
- 8) Cumplir con el objeto social de SOLIDARIOS.

## 9. PROCEDIMIENTOS

Todas las consultas y reclamos serán atendidos por SOLIDARIOS a través de los siguientes medios:

- Pagina web [www.cooperativasolidarios.com.co](http://www.cooperativasolidarios.com.co),
- Correo electrónico [datos@cooperativasolidarios.com.co](mailto:datos@cooperativasolidarios.com.co).
- O por escrito en cualquiera de las Agencias a nivel nacional.

## CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE SOLIDARIOS

El Titular o Usuario, o quien este legitimado para hacerlo en nombre de este, podrá consultar o solicitar cualquier reclamo, de manera gratuita, sobre la información que repose en los archivos de SOLIDARIOS, mediante comunicación escrita o cualquier mensaje de datos, la cual debe tener la siguiente información:

- Fecha y nombre del Titular o Usuario y del solicitante;
- Número de identificación del Titular o Usuario y del solicitante;
- Derecho que le asiste como solicitante y documento que lo acredite;
- Firma del Solicitante;
- Motivo por el cual solicita el reclamo, actualización o rectificación;

- Suministrar la información necesaria para facilitar la localización de los datos objeto de la consulta o reclamo;
- Medio al que desea recibir la notificación;

En caso de no acreditar la calidad de apoderado o representante, cuando la solicitud de consulta o reclamo sea formulada por persona distinta del titular o fuere imposible dar respuesta por falta de los requisitos anteriormente nombrados, la consulta o reclamo se tendrá por no presentada.

SOLIDARIOS atenderá la consulta, 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.

Cuando el Titular o persona legitimada para hacerlo 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 esta ley, SOLIDARIOS atenderá el reclamo bajo las siguientes reglas:

- 1)** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SOLIDARIOS, 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 solicitante 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.  
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.
- 2)** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 3)** 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



## POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

D.J.

Fecha de Elaboración:  
Ago 01 13

Ultima Actualización:  
Ago 01 13

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

**NOTA:** El Titular o solicitante legitimado sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo, anteriormente descrito, ante SOLIDARIOS.

### 10. Vigencia

Las presentes políticas comienzan a regir a partir del 1 de Agosto de 2013, SOLIDARIOS difundirá y da aplicación de las mismas a partir de su promulgación.

SOLIDARIOS se compromete a seguir instruyendo a todo su personal Y propagara la cultura y educación en POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, periódica y constantemente.