

Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales

1. Disposiciones Generales

COOPCAFAM comprometida con los derechos de sus asociados, empleados y demás personas con alguna relación con la Cooperativa; adopta las siguientes políticas y procedimientos de protección de datos personales, para las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, el tratamiento, la circulación y la transferencia de su información.

Las políticas aquí definidas, son de obligatorio y estricto cumplimiento para COOPCAFAM en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la Cooperativa, o que sin actuar en nombre de COOPCAFAM, tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como encargados del tratamiento, entiéndase empleados y terceros, deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

2. Objetivos

- Dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, dentro de las cuales se encuentra el adoptar unas políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley expedida sobre el tema.
- Establecer los criterios sobre la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales.
- Establecer las responsabilidades de COOPCAFAM y sus encargados respecto al tratamiento de datos personales.

3. Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular, para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación escrita generada por COOPCAFAM, dirigida al titular de la información para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa sobre la existencia de las políticas de tratamiento de la 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre el titular en las bases de datos o archivos.
- **Datos Personales:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Ejemplo: nombre, número de identificación, dirección, correo electrónico, número telefónico.
- **Datos Públicos:** Datos de carácter público como por ejemplo el estado civil, la profesión u oficio. Los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, etc.
- **Datos Sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **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 (COOPCAFAM).
- **Responsable del Tratamiento:** Persona que decide sobre la recolección y fines del tratamiento. En este caso, el responsable del tratamiento de la información es la Cooperativa de Empleados de CAFAM - COOPCAFAM con NIT.860.049.363-0, con domicilio en la Avenida Carrera 30 No. 45 A – 32 de la ciudad de Bogotá, Página Web www.coopcafam.coop; correo electrónico servicioalcliente@coopcafam.coop y teléfono (571) 7463080.

- **Titular de la Información:** Persona natural (asociado, codeudor o persona que tenga un vínculo con COOPCAFAM), cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia de Datos:** Cuando COOPCAFAM y/o el Encargado del tratamiento de datos personales, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez sea Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera de Colombia, cuando así se requiera.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales de nuestra base de datos, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, requeridos para el normal desarrollo de la actividad de COOPCAFAM.

4. Políticas, Principios y Finalidad de la Información:

Aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de COOPCAFAM, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales

La recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el titular sobre los mismos.

- **Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o conforme a orden legal o judicial que autorice su tratamiento. Para obtener la autorización del titular del dato se utilizarán las cláusulas, formatos y documentos establecidos por COOPCAFAM.
- **Principio de limitación de la recolección:** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser:

- a. Adecuados,

- b. Pertinentes y
- c. Acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales

- **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el titular o permitido por la ley. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Los datos deben ser tratados de acuerdo a los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular.

- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.
- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

4.3 Principios relacionados con la calidad de la información

- **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.

4.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

- **Principio de seguridad:** Cada persona de COOPCAFAM deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la Cooperativa para otorgar seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin

restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **Principio de acceso y circulación restringido:** Sólo se permitirá acceso y circulación de los datos personales a las siguientes personas:
 - a. Al titular del dato o sus representantes legales.
 - b. A las personas autorizadas por el titular del dato.
 - c. A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

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 de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

- **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 o por el titular del dato.

4.5 Finalidad de la Información

La finalidad de la información se describe en el formato de Autorización Para el Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad, el cual define:

- COOPCAFAM actuará como el Responsable del Tratamiento de los datos personales y ha puesto a disposición el correo electrónico servicioalcliente@coopcafam.coop y la página web www.coopcafam.coop, para atender requerimientos relacionados con el tratamiento de los datos personales, contemplados en la Autorización y en estas Políticas y Principios;
- Los datos serán tratados para fines contractuales, comerciales, de atención al cliente y marketing;
- Los derechos como titular de los datos, son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Esto se puede realizar a través de los canales dispuestos por COOPCAFAM para este fin y observando las Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, contempladas en este documento.

- Es voluntario responder preguntas que eventualmente sean hechas sobre datos sensibles o datos de menores de edad, sin perder de vista que éstos serán tratados respetando los derechos fundamentales e intereses superiores.
- COOPCAFAM y a quien le sean cedidos los derechos para tratar los datos personales con la finalidad de contratar, promover y ejecutar los productos y servicios contemplados en el portafolio de la Cooperativa; podrán a contactarme a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico, etc.), físicos y/o personales, de acuerdo con las Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales contempladas en este documento.
- Así mismo, COOPCAFAM podrá usar la información para los siguientes fines:
 - a. Efectuar las gestiones pertinentes para llevar a cabo el procedimiento de asociación y colocación de los productos del portafolio de la Cooperativa, respecto de cualquiera de los productos o servicios que pueda adquirir o proveer, en la relación comercial con ésta, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
 - b. Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con COOPCAFAM, o aquel que llegare a tener;
 - c. Gestionar trámites como solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos; realización de análisis de riesgos, estudios de perfil del asociado y de mercadeo, encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por COOPCAFAM o empresas vinculadas a la Cooperativa, a través de convenios y aliados comerciales;
 - d. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo y cualquier tercero con el cual COOPCAFAM posea un vínculo contractual o comercial lícito de cualquier índole;
 - e. Suministrar a las entidades de control y vigilancia y a asociaciones gremiales, como SUPERSOLIDARIA, ASCOOP, entre otras; los datos personales necesarios para la realización de estudios y en general para la administración de los sistemas de información del sector correspondiente;

- f. Conocer los datos que reposen en operadores de bancos de datos de información financiera de que trata la Ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen o sustituyan y proporcionarles información a los mismos;
- g. Acceder y consultar los datos personales que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública como los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, la Procuraduría General de la Nación, la Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, tribunales y altas Cortes, entre otros; ya sea nacional o internacional;
- h. Consultar a cualquier médico, hospital, compañía de seguros, compañía de medicina prepagada o entidad promotora de salud (EPS), para que en cualquier momento, ya sea en vida o habiendo sucedido el fallecimiento del titular, COOPCAFAM pueda acceder a la información sobre el estado de salud; en consecuencia se autoriza a dichas entidades para que entreguen a COOPCAFAM copia de toda la información que sea requerida;
- i. Crear bases de datos para los fines descritos en la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad.

5. Procedimiento a Acceso, Consulta y Reclamación:

COOPCAFAM garantizará el derecho de acceso, consulta o reclamación, previa acreditación de la identidad del titular o su representante, colocando a disposición de éstos, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos o de forma presencial. Para lo anterior, COOPCAFAM cuenta con la página web y con las diferentes oficinas de atención al asociado.

En cuanto a la atención de requerimientos, consultas, quejas y reclamos relativos a la protección de datos, y a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, COOPCAFAM pone a disposición nuestra página www.coopcafam.coop y el correo de servicioalcliente@coopcafam.coop.

Los tiempos de respuestas y el detalle del manejo de este tipo de requerimientos, incluyendo las quejas y reclamos se encuentran definidos en los procedimientos internos del proceso de Servicio al Cliente de COOPCAFAM.

6. Derechos aplicables a los titulares de datos personales:

COOPCAFAM se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación del titular, con el fin de evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- b) Obtener copia de la autorización suscrita por éstos en calidad de titulares de los datos.
- c) Informar sobre el uso que COOPCAFAM ha dado a los datos personales del titular.
- d) Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en las políticas.
- e) Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de COOPCAFAM se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012, a la Constitución y/o a la normatividad pertinente.
- f) A que el titular pueda revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
- g) La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- h) Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en las bases de datos o Archivos de COOPCAFAM.

7. Deberes aplicables a COOPCAFAM:

Todos los obligados a cumplir estas políticas deben tener presente que es responsabilidad de COOPCAFAM cumplir los deberes que al respecto imponga

la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en estas políticas, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en las políticas y manuales definidos para tal fin.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en las políticas.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio al respecto.

8. Seguridad de la información:

COOPCAFAM cuenta con políticas y procedimientos de seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros asociados, asociados

potenciales, terceros y de la Cooperativa; también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

La gestión de la seguridad de la información está basada en las siguientes medidas:

- Cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad
- Gestión de riesgos a los procesos y sistemas de información.
- Gestión de vulnerabilidades a las aplicaciones web e infraestructura tecnológica.
- Controles de acceso físico y lógico
- Monitoreo y protección de las bases de datos
- Gestión de incidentes de seguridad
- Capacitación y concientización
- Protección de los datos sensibles
- Monitoreos e inspecciones de seguridad
- Gestión de cumplimiento legal e interno
- Seguridad del recurso humano
- Gestión con terceras partes, proveedores, outsourcing
- Control en la transferencia de información.

Todas las medidas de seguridad que tiene COOPCAFAM se enfocan a la protección de la información, datos personales y/o sensibles y base de datos. Estas medidas permiten tener el control de que usuarios autorizados y no autorizados, acceden, modifican, adulteran, eliminan la información y/o datos personales. COOPCAFAM clasifica los datos de acuerdo a su criticidad y establece las medidas de seguridad para asegurar su protección.

9. Aviso de Privacidad

COOPCAFAM en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, le informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo a través de la página web www.coopcafam.coop.

10. Modificación y/o actualización de las Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales

Cualquier cambio sustancial en las políticas se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de la Página web, correo electrónico enviado a los titulares y carteleras ubicadas dentro de nuestras oficinas de atención al asociado.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento, debe ser reportado a servicioalcliente@coopcafam.coop o a través de nuestra página web.