



MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

ANTECEDENTES

El 17 de octubre del año 2012, el gobierno nacional sancionó la ley 1581, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, también conocida como la ley de habeas data 2.

Esta ley se sanciona como complemento de la ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 (ley de habeas data) y la ley 1273 de enero 5 de 2009 (ley de delitos informáticos).

El objeto de la ley 1581 es el “...de desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos...”, para lo cual las organizaciones deben garantizar la seguridad, privacidad y calidad de la información contenida en sus bases de datos y archivos.

La elaboración del presente manual obedece a la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal K de artículo 17 de la ley 1581, que pide a los Responsables del Tratamiento “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”.

Adicionalmente, en el artículo 3, literales d) y e) de la Ley 1581 de 2012, se menciona expresamente al **Responsable** y al **Encargado** del Tratamiento de la Información.

Habeas data es el derecho, en ejercicio de una acción constitucional o legal, que tiene cualquier persona que figura en un registro o banco de datos, de acceder a tal registro para conocer qué información existe sobre su persona, y de solicitar la corrección o eliminación de esa información si le causara algún perjuicio. Es así como la Ley 1581 de 2012 busca desarrollar una serie de garantías para éste derecho.

De otra parte, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones permite a las empresas el manejo de información personal para el cumplimiento de sus objetivos corporativos, y **GRANCOOP** no es ajena a esto, pues la información contenida en sus bases de datos es utilizada para brindar a sus asociados y a los terceros un servicio acorde con sus objetivos.

Este manual pretende, por tanto, definir los lineamientos de **GRANCOOP** para establecer los procedimientos necesarios para ajustarse a la Ley 1581 de 2012 en materia de Tratamiento de Datos Personales.



En la medida en que la Ley 1581 de 2012 vaya siendo reglamentada, éste manual se irá ajustando a ella y los decretos que a ella hagan referencia.

CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Legislación Aplicable. El presente Manual ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 “*por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” y el Proyecto de Decreto “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*”.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. El presente Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje **GRANCOOP**.

Artículo 3. Bases de Datos. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja y administra **GRANCOOP**, las cuales serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Proyecto de Decreto “*Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012*” y el período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que **GRANCOOP** desarrolle su objeto social.

Artículo 4. Objeto. Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **GRANCOOP**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

Artículo 5. Definiciones. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características 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 determinadas o determinables.
- e. **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g. **Datos sensibles:** 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.
- h. **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.
- 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.
- 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 de los mismos.

Artículo 6. Principios. Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **GRANCOOP** en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por **GRANCOOP** debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.
- b. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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.



- c. **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.
- d. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **GRANCOOP** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e. **Principio de acceso y circulación restringida:** 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.
- f. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **GRANCOOP**, se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPITULO II – AUTORIZACION

Artículo 7. Autorización. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **GRANCOOP** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **GRANCOOP** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Artículo 8. Forma y Mecanismos para otorgar la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por **GRANCOOP** y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:



- a. Quién recopila (responsable o encargado).
- b. Qué recopila (datos que se recaban).
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

Artículo 9. Prueba de la Autorización. GRANCOOP adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

Artículo 10. Aviso de Privacidad. El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Artículo 11. Contenido mínimo del Aviso de Privacidad. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

Artículo 12. Aviso de Privacidad y las Políticas de Tratamiento de la Información. GRANCOOP conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo GRANCOOP podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

Artículo 13. Derechos de los Titulares de la información. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a GRANCOOP, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a GRANCOOP, en su condición de Responsable del Tratamiento.



- c. Ser informado por **GRANCOOP** previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 14. Deberes de GRANCOOP en relación con el Tratamiento de los Datos Personales. GRANCOOP 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 Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 **GRANCOOP** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e. 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 o detalles del dato personal.
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h. 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.
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



CAPITULO IV – PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION

Artículo 15. Derecho de Acceso. El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **GRANCOOP** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **GRANCOOP** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

Parágrafo: **GRANCOOP** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

Artículo 16. Consultas. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **GRANCOOP** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (titulares), toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **GRANCOOP** garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Artículo 17. Reclamos. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo deberá presentar el Titular o su representante, teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que para tal efecto propone el Responsable del Tratamiento de la Información. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **GRANCOOP** 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 posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Artículo 18. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **GRANCOOP** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.



Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **GRANCOOP** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. Rectificación y actualización de datos. **GRANCOOP** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

GRANCOOP tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

GRANCOOP podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para estos efectos, **GRANCOOP** podrá utilizar los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que **GRANCOOP** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2. Supresión de datos. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **GRANCOOP** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.



Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **GRANCOOP**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto pudiendo el responsable negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **GRANCOOP** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Artículo 19. Revocatoria de la autorización. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, **GRANCOOP** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **GRANCOOP** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a **GRANCOOP**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que **GRANCOOP** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento, no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.



CAPITULO V – SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Artículo 20. Medidas de Seguridad. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **GRANCOOP** adoptara 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.

Artículo 21. Implementación de las medidas de seguridad. **GRANCOOP** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c. Funciones y obligaciones del personal.
- d. Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g. Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i. El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.

El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPITULO VI – DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22. **GRANCOOP** designa responsable de las **BASES DE DATOS** y para cumplir con la función de protección de datos personales, al Departamento de Sistemas. El Departamento de Sistemas dará trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos.



Parágrafo. **GRANCOOP** designa al Departamento de Sistemas como responsable de la adopción e implementación de las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

Artículo 23. Vigencia. El presente manual rige a partir del 17 de abril de 2013.

POLITICA DE PRIVACIDAD

1. Generalidades e Identificación del Responsable del tratamiento de los datos personales.

A lo largo de su trayectoria de servicios, **GRANCOOP** ha conservado algunos de los datos personales de nuestros asociados, proveedores, terceros, entre otros, en nuestras bases de datos. Con ocasión de la legislación vigente sobre la protección de datos personales y, con el fin de prestar una mejor atención a nuestros asociados y terceros en general, **GRANCOOP** informa a continuación los términos y condiciones de tratamiento y administración de los datos personales, su política de privacidad así como los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

La presente Política de Privacidad, en adelante “Política” o “Política de Privacidad”, establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales **GRANCOOP** realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento a los datos de los asociados, proveedores, clientes, usuarios de los portales Web, y demás personas con las que **GRANCOOP** sostiene o ha sostenido alguna clase de relación (en adelante “Titular del dato”). El “Titular del dato” al aceptar los Términos y Condiciones de **GRANCOOP**, está aceptando expresamente la siguiente Política de Privacidad y genera una autorización expresa para la utilización de sus datos conforme a lo aquí expuesto.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de **GRANCOOP**. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

En este sentido, se informa que el responsable del tratamiento de sus datos personales será **GRANCOOP**, identificado con Nit: 890.304.082-9, con sede principal en la Calle 11 No. 55A - 41 en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, Portal Web www.grancoop.com. Teléfono



del Departamento de Sistemas, 339 18 11 extensiones 103 y 116, y correo electrónico: datospersonales@grancoop.com.

GRANCOOP administra directamente sus bases de datos; por lo cual los datos personales captados se almacenan en la respectiva base de datos cuya seguridad y políticas de acceso se encuentran exclusivamente a disposición del personal autorizado. Además, se cuenta con procedimientos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada. No obstante, **GRANCOOP** se exonera de manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su ámbito de protección.

Los productos y servicios de GRANCOOP se encuentran dirigidos a personas mayores de edad; por lo tanto, la presente política e información será para el conocimiento y utilización exclusiva de éstos.

2. Seguridad de la información.

GRANCOOP está comprometida por suministrar un correcto uso y tratamiento de los datos personales de sus asociados y usuarios de los portales Web, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en nuestras bases de datos.

Por tal motivo, contamos con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medias físicas de control de riesgos de seguridad.

Además, hemos implementado un sistema perimetral de seguridad “Paredes de fuego” y detección de intrusos proactivos de primer nivel para mantener salvaguardada la información de nuestros clientes. Permanentemente nos encontramos monitoreando el sistema.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores. Hemos diseñado un manual interno de políticas y administración de bases de datos en el que se instituyen los responsables de la administración y custodia de cada una de ellas. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.



3. Almacenamiento de sus datos personales.

GRANCOOP solicitará los datos necesarios para la prestación del servicio, adquisición de productos e interacción con sus asociados así como aquella requerida por el gobierno para el proceso de facturación y pago. En algunos casos, podrá solicitar información adicional y sensible la cual será de libre y voluntaria entrega por parte de los asociados.

Se ha informado a nuestros asociados y usuarios que una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través de la suscripción de contratos, vía telefónica y/o registro en nuestros portales Web, entre otros, los mismos serán almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio o producto adquirido. Las bases de datos se encuentran detrás de un firewall para mayor seguridad y, los servidores en los que reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros asociados y/o usuarios.

La información personal suministrada por los usuarios de los diferentes portales de **GRANCOOP**, está asegurada por una clave de acceso a la cual sólo el Usuario podrá acceder y que sólo él conoce. El Usuario es el único responsable de mantener en secreto, dicha clave y la información incluida. **GRANCOOP** no intentará tener acceso ni conocer la referida clave. Todas las claves de usuarios se encuentren con un sistema encriptado y es responsabilidad de usuario salvaguardar esta información.

Para mayor seguridad, **GRANCOOP** recomienda a los usuarios de nuestros portales el cambio periódico de su contraseña de ingreso.

Como es del conocimiento público, ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo. El usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce. Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia nuestros portales.

GRANCOOP podrá utilizar cookies para identificar la navegación del usuario por los portales. Estas cookies no proporcionan ni permiten identificar los datos personales de cada usuario. Los usuarios podrán configurar su navegador para la notificación y rechazo de las mismas sin que esto interfiera en el acceso del usuario a nuestros portales.

GRANCOOP ha implementado todos los mecanismos de seguridad vigentes en el mercado acordes con sus productos. Además, ha desplegado una serie de documentos y actividades a nivel interno para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica; no obstante, a pesar de la debida diligencia adoptada, **GRANCOOP** no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.

4. Actividades y Finalidad del Tratamiento de Datos



La Información proporcionada por el titular del dato a **GRANCOOP** se requiere para ser recolectada, almacenada, usada, circulada, compartida, procesada y/o se le de tratamiento para:

- La prestación adecuada de los servicios y/o productos contratados con **GRANCOOP**
- Ser contactado para ofrecimiento de productos y servicios, ser informado e invitado a participar en diferentes concursos, promociones y beneficios,
- Enviarle información comercial, promocional, invitaciones o atenciones de **GRANCOOP** o de terceros aliados.
- Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y servicios,
- Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias,
- Evaluar la calidad de los productos y servicios.

Lo anterior podrá hacerse por cualquiera de los medios de contacto informados por usted en el proceso de vinculación a nuestros productos o servicios.

GRANCOOP podrá captar información adicional como hábitos de uso en un portal Web, la información sobre el uso de los portales, los productos y/o servicios que adquiere, los comentarios que realiza, el navegador o plataforma móvil que utiliza, la publicidad a la que accede o consulta, la dirección IP del dispositivo que utilice, su ubicación geográfica, información de cookies, entre otros.

A su vez, el titular del dato conoce y acepta que sus datos podrán ser utilizados para promover, enviar, elaborar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario de **GRANCOOP**, mediante el envío de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse.

5. Derechos del titular de los datos personales.

Se le informa al titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen y que a continuación se enlistan:



- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento 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.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 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.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

6. Modificaciones a la política de Privacidad

GRANCOOP se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de la nueva política de privacidad constituye la aceptación de la misma.

7. Revelación de la información

El titular del dato, con la aceptación de esta Política de Privacidad, declara conocer que **GRANCOOP**, puede suministrar esta información a las empresas vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente acepta que podrán ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

8. Vigencia de la Autorización de tratamiento de datos personales.

El titular del dato acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que **GRANCOOP** ejerza las actividades propias de su objeto social.



9. Atención de consultas y reclamos.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con **GRANCOOP** al correo electrónico datospersonales@grancoop.com, o a la línea telefónica 339 18 11 ext. 103 o 116 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m o radicar su consulta o reclamo en cualquiera de las oficinas de **GRANCOOP**, dirigida al Departamento de Sistemas.

GRANCOOP dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta. Además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, **GRANCOOP** se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Procedimiento Solicitud de Consulta de Datos Personales

- a. El Titular de los datos o su representante para cuando sea el caso, solicita al Encargado del Tratamiento o al Responsable del Tratamiento, el formato llamado ***FORMATO DE SOLICITUD DE CONSULTA DE DATOS PERSONALES***.
- b. El Titular de los datos o su representante, deben diligenciar la totalidad del formato y entregarlo al Encargado o al Responsable del Tratamiento.
- c. Si el formato es entregado al Encargado del Tratamiento, éste deberá entregarlo inmediatamente al Responsable del Tratamiento.



- d. El Responsable del Tratamiento deberá enviar la información solicitada para consulta al correo electrónico registrado en el formato, o entregarlo personalmente al titular cuando así se requiera. Para esto, el Responsable del Tratamiento tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del momento de recibir la solicitud, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e. El Responsable del Tratamiento, una vez haga entrega de la información solicitada al Titular de los datos, archivará el formato de solicitud, junto con una copia de la información entregada o enviada por mail.

Procedimiento Solicitud de Modificación o Supresión de Datos Personales

- a. El Titular de los datos o su representante para cuando sea el caso, solicita al Encargado del Tratamiento o al Responsable del Tratamiento, el formato llamado ***FORMATO DE SOLICITUD DE MODIFICACION O SUPRESION DE DATOS PERSONALES***.
- b. El Titular de los datos o su representante, deben diligenciar la totalidad del formato y entregarlo al Encargado o al Responsable del Tratamiento.
- c. Si el formato es entregado al Encargado del Tratamiento, éste deberá entregarlo inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- d. Si el formato no es diligenciado completamente o el Titular de los datos no aporta los documentos que soportan la solicitud, se le requerirá para que subsane las fallas.
- e. El Responsable del Tratamiento tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
- f. El Responsable del Tratamiento, incluirá en la base de datos una leyenda que diga ***“RECLAMO EN TRAMITE”*** y el motivo del mismo.
- g. Una vez el Responsable del Tratamiento haga la evaluación respectiva de la solicitud, procederá a informar del resultado al Titular de los datos. Si procede llevar a cabo la modificación, actualización o supresión, lo realizará, informando de ello al Titular.
- h. Cuando se cumpla el trámite de la solicitud, el Responsable del Tratamiento enviará comunicación escrita por mail o la entregará personalmente al Titular, informando el resultado del trámite y archivará copia junto con el formato.