

# ***POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES***

**LA COOPERATIVA BELÉN AHORRO Y CRÉDITO** (En adelante Cobelén) identificada con NIT. 890.909.246-7, dentro del desarrollo de su objeto social cumple con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 para ser considerado como responsable del tratamiento, condición que es aplicable a toda persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre las bases de datos y/o tratamiento de los datos.

El presente documento tiene como finalidad dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley estatutaria 1581 de 2012, la cual establece los deberes de los responsables del tratamiento de datos de carácter personal y establece las garantías para el debido tratamiento de la información personal, de acuerdo a lo anterior se expide la siguiente política en la que se desarrollan los lineamientos de seguridad de la información para el tratamiento de datos personales registrados en las bases de datos de Cobelén relativas a empleados, potenciales empleados, asociados, potenciales asociados, proveedores, potenciales proveedores, y demás grupos de interés, los cuales sean susceptibles de tratamiento.

## **IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Razón social del responsable: Cooperativa Belén Ahorro y Crédito Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Dirección electrónica: [www.cobelen.com](http://www.cobelen.com) Teléfono: (4) 3455100

Correo electrónico: [servicioalasociado@cobelen.com](mailto:servicioalasociado@cobelen.com)

## **1. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE ESTOS**

### **1.1. Recolección**

Dentro del desarrollo normal de su objeto social y en cumplimiento de todas las actividades necesarias para el relacionamiento con los grupos de interés, Cobelén recolecta la información personal para la cual pondrá a disposición de todos los titulares, los medios eficaces para garantizar su actualización y veracidad.

Cobelén de manera previa a la recolección y tratamiento de la información personal solicitará la autorización expresa del titular del dato, autorización que en todos los casos será libre e informada, lo anterior supone la manifestación previa de la finalidad que tiene el suministro de la información y los derechos que le asisten como titular de esta. La autorización expresa del asociado estará contenida en el formato Solicitud de Servicios y/o en el formato de actualización rápida de información, igualmente la autorización del proveedor estará expresa en el formato Autorización del Proveedor para el Tratamiento de Datos

Personales con Ocasión a la Relación Contractual que se encuentre vigente y en el Formato Vinculación de Proveedores, estos medios permiten su consulta posterior. Para el tratamiento de datos personales de menores de edad Cobelén cumplirá con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1377 del 2013. El suministro de datos sensibles siempre será facultativo para el titular.

### **1.1.1. Cambios en el tratamiento**

Ante cualquier cambio sustancial en el tratamiento previamente autorizado por el titular, Cobelén informará a los titulares al momento de implementar las nuevas políticas, en caso de que el cambio corresponda a la finalidad del tratamiento, se deberá generar una nueva autorización; por lo tanto, se solicitará la actualización de datos.

### **1.1.2. Revocatoria de la autorización**

Los titulares podrán solicitar en cualquier momento a Cobelén la eliminación de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de una solicitud escrita, conforme lo establecido en el numeral 1.1.3. Reclamos.

La solicitud de eliminación de la información y la revocatoria de la autorización no podrá ser otorgada cuando el titular tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

### **1.1.3. Reclamos**

En Cobelén, el área de Servicio al Cliente es el responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos que presenten los titulares de los datos personales en ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización.

El titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección actualización o supresión (total o parcial), o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrá presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

Para la actualización de los datos personales se utilizarán los formatos dispuestos en la entidad para tal fin: solicitud de servicios – actualización rápida de información, los cuales deberán ser diligenciados por los asociados en cualquiera de las agencias. Si la solicitud es realizada vía correo electrónico o telefónicamente (call center) podrá tomarse el requerimiento actualizando la información en el Sistema de Información, módulo de matrícula de asociados o actualización rápida.

El reclamo se formula mediante comunicación al correo [servicioalassociado@cobelen.com](mailto:servicioalassociado@cobelen.com) o por medio escrito (PQRSF), el cual podrá ser recepcionado en cualquier de las agencias, donde se encargarán de hacerlo llegar a la sede administrativa principal para su trámite.

La comunicación debe ser realizada por el titular y debe estar dirigida a Cobelén, la cual debe incluir la siguiente información:

- Identificación del titular
- Descripción de los hechos que den lugar al reclamo
- La descripción clara y precisa de los datos personales
- Destino donde será enviada la respuesta (dirección, correo electrónico)
- Soportes de los hechos
- Los documentos que acrediten la identidad o la representación del titular de datos personales (fotocopia de la cédula de ciudadanía, fotocopia de la cédula de extranjería, fotocopia del número de identificación único)

Toda corrección o supresión de datos deberá estar evaluada por el abogado interno y deberá contar con el aval del oficial de cumplimiento.

La solicitud de eliminación de la información no podrá ser otorgada cuando el titular tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El término máximo para atender el reclamo será de (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su reclamo.

En cualquier tiempo y gratuitamente el titular de los datos personales o su representante podrá solicitar la rectificación o actualización de sus datos personales previa acreditación de su identidad.

#### **1.1.4. Medios habilitados**

Las consultas y reclamos pueden hacerse por los siguientes medios habilitados por Cobelén:

- Presencial y escrita: acercándose a cualquiera de nuestras agencias presentando una consulta o reclamo plasmado en un documento escrito.
- Telefónico: a través de nuestra línea en Medellín 3455100 opción 3.
- Virtual: utilizando nuestra página web [www.cobelen.com](http://www.cobelen.com). a través de la opción de Contáctenos + 'PQRSF' o mediante un correo electrónico a la dirección [servicioalassociado@cobelen.com](mailto:servicioalassociado@cobelen.com).

#### **1.2. Almacenamiento y Seguridad de la información.**

Cobelén almacenará la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo adoptadas por la organización.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012, Cobelén implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, mediante los cuales se evitará su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Cobelén se enfocará en:

- Gestión de vulnerabilidades a los sistemas de información
- Recuperación en caso de siniestro
- Control de acceso físico y lógico a los servidores de la base de datos
- Contratos de confidencialidad a todas las personas autorizadas a obtener información por la función que tienen dentro de Cobelén.
- Gestión de incidentes

#### **1.3. Finalidad para la cual se recolecta la información (uso de la información):**

Cobelén usará la información personal de los titulares para realizar el tratamiento de los datos personales con las siguientes finalidades:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con Cobelén, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación comercial que tenga con Cobelén.
- 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 Cobelén o aquel que llegare a tener.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de Cobelén, así como de los aliados comerciales de Cobelén.
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial, telemarketing, investigación demercadosycualquier tercerocon elcual Cobelén posea un vínculo contractual de cualquier índole.
- Acceder y consultar los datos personales que reposen o estén contenidos en las bases de datos de cualquier Entidad Privada o Pública (entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, tribunales, altas Cortes, Organizaciones de Naciones Unidas, lista Clinton, entre otras) ya sea nacional o extranjera.
- Crear bases de datos para obtener indicadores y hacer análisis que permitan controlar la gestión comercial de Cobelén, para lo cual, entre otras actividades, se debe: generar listados de vencimientos; hacer llamadas y encuestas para verificar la percepción y valoración de los servicios y/o productos prestados; realizar registros contables; realizar análisis financieros y contables bajo las norma NIIF; realizar registros históricos de las ventas; llevar control de las gestiones adelantadas por: recuperación de cartera; cobros persuasivos, extrajudiciales y judiciales; peticiones, quejas, reclamos yrecursos, entre otros.
- Remitir información y atender solicitudes y/o requerimientos de los diferentes entes externos de control y regulación, autoridades y entes judiciales.

- Entregar la información personal a los (el) tercero (s) con los (el) que se contrate el servicio de manejo de información con el fin de que éste (os) puedan cumplir con el objeto contractual.
- Cobelén o a quien le sean cedidos los derechos para tratar los datos personales, con la finalidad de contratar, promover y ejecutar los diferentes servicios contemplados en el portafolio, podrá contactar a sus asociados a través de los canales de comunicación conocidos (teléfono, celular, SMS, chat, correo electrónico, etc.) o a través de comunicaciones físicas dirigidas al titular de la información.
- Para ingresar los datos al sistema liquidador de nómina, pagar el salario, bonificaciones, primas, viáticos de traslado y demás prestaciones legales y convencionales, realizar el pago de la seguridad social y parafiscales, diligenciar y enviar la planilla para la declaración y pago de seguridad social y parafiscales, realizar los reportes de novedades al sistema de seguridad social, controlar y coordinar la entrega de la dotación, para el reconocimiento de derechos pensionales legales y convencionales; realizar los descuentos permitidos por la ley, y registrar y practicar embargos por orden judicial, entre otras actividades.
- Para planear, ejecutar, controlar y vigilar todas las actividades tendientes a garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional y seguridad laboral, para lo cual, entre otras actividades, se debe: caracterizar la accidentalidad laboral, analizar las causas que originan ausentismo de los trabajadores, reportar accidentes laborales, hacer seguimiento y control a las incapacidades, emitir conceptos y diseñar estrategias de salud ocupacional, definir planes y hacer seguimiento a trabajadores con resultados médicos alterados, asignar a las personas responsabilidades acordes con las restricciones físicas y médicas, definir y hacer seguimiento a las brigadas de emergencia, invitar a capacitaciones que apalanquen los diferentes programas de seguridad y salud en el trabajo.
- Para realizar procesos de selección y valoración de competencias de los trabajadores y aspirantes a ocupar cargos en la organización, para lo cual, entre otras actividades, se debe: hacer citaciones a pruebas y entrevistas, valorar las competencias requeridas, emitir concepto sobre el período de prueba, verificar el cumplimiento del perfil de los trabajadores y compartir información con entidades externas que realizan la valoración y el acompañamiento psicológico, de seguridad entre otras.

- Para el trámite de procedimientos y/o investigaciones internas relacionadas con el reporte de presuntas faltas disciplinarias, para lo cual se deben, entre otras actividades: citar a descargos, practicar pruebas y tomar la decisión disciplinaria pertinente; acorde con las normas laborales, el reglamento interno de trabajo y si es del caso, reportar a entes externos faltas disciplinarias, penales o fiscales.
- Para tener a disposición de la organización un listado de contratistas y proveedores con el fin de contactarlos para solicitar cotizaciones, para crear todos los parámetros en el sistema que permita la aplicación de los diferentes impuestos de acuerdo con el tipo de contribuyente y en general para facilitar la gestión precontractual y contractual de la empresa.  
Las actividades aquí descritas pueden ser desarrolladas por Cobelén o por terceros, previa aceptación por éstos del cumplimiento de las obligaciones y principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

#### **1.4. Circulación de los datos**

En virtud del principio de circulación restringida el tratamiento de datos personales sólo se podrá hacer por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. En consecuencia, Cobelén no cederá a terceros los datos personales con los que cuenta, salvo en los casos en que la cesión responda al cumplimiento de una obligación legal o se haya obtenido el consentimiento por parte del titular, por lo tanto Cobelén les exigirá, en su calidad de responsable, el cumplimiento de la obligación de reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con 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 los titulares.

#### **1.5. Temporalidad del dato**

En el tratamiento de datos personales que realiza Cobelén, la permanencia de la información en sus bases de datos estará determinada por la finalidad de dicho tratamiento. En consecuencia, agotada la finalidad para la cual se recolectaron los datos, Cobelén procederá a su destrucción o devolución, según el caso, o bien a conservarlos cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, adoptando las medidas de seguridad que impidan un tratamiento inadecuado.

La base de datos con la cual cuenta Cobelén permanecerá durante el funcionamiento de la entidad, estará actualizada conforme a los requerimientos presentados por los titulares de la información.



### **1.5.1. Eliminación de la información personal.**

Una vez se cumpla con la finalidad para la cual se recolectó la información personal, Cobelén dará cumplimiento a las normas de archivo adoptadas por la organización y la eliminará según los procedimientos establecidos para ello.

## **2. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

El ejercicio del Habeas Data expresado en los siguientes derechos, constituye una potestad personalísima y sólo podrán ser ejercidos por el titular del dato, salvo las excepciones de ley.

Los titulares tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Cobelén al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por Cobelén, previa solicitud, respecto del uso que les 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. Habiéndose agotado el trámite de consulta o reclamo según lo indicado en la mencionada ley.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **2.1. Derecho de Acceso**

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales que motive nuevas consultas.

Cobelén podrá cobrar los gastos de envío, reproducción y certificación de documentos cuando se realice más de una consulta dentro del período de un mes calendario.



## **2.2. Derecho de actualización y rectificación.**

Las personas legitimadas podrán solicitar la actualización y rectificación de los datos de los titulares que se encuentran en la base de datos de Cobelén. Estas solicitudes se tramitarán como reclamo.

Así mismo, con el fin de que los titulares puedan ejercer su derecho de actualización, Cobelén adelantará campañas periódicas de actualización de información personal

## **3. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se comprometen a cumplir los siguientes deberes:

Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de derecho de habeas data.

- a) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- b) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- c) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.
- d) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento está autorizado por el titular.
- e) Realizar en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- f) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
  
- g) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) Insertar en las bases de datos la leyenda información en discusión judicial una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- i) 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.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Aplicar las normas que reglamenten la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

#### **4. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR**

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de Cobelén se encuentra disponible para su consulta en la página web [www.cobelen.com](http://www.cobelen.com). Los datos personales aquí recolectados serán almacenados, usados, suprimidos, procesados, compilados, transferidos, sometidos a circulación, actualizados y dispuestos conforme lo establece la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y la política de tratamiento y protección de datos personales de Cobelén, con las finalidades descritas en la Autorización.

La presente política de tratamiento y protección de datos personales entra en vigor a partir de la aprobación por el Comité de Gerencia, dada en Medellín a los 19 días del mes de enero de 2019.

#### **5. GLOSARIO**

**Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Aviso de privacidad:** documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales, a través de este, se comunica al titular de la información la existencia de las políticas aplicables para el tratamiento de sus datos personales, junto con la forma como acceder a las mismas y las características del tratamiento de los datos personales.

**Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Datos sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos 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 promuevan 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 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.

**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 tratamiento de los datos.

**Titular:** persona natural o jurídica cuyos datos sean objeto de tratamiento.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

La presente política de tratamiento y protección de datos fue aprobada por el Consejo de Administración, mediante acta número 589 del día 13 de diciembre de 2019