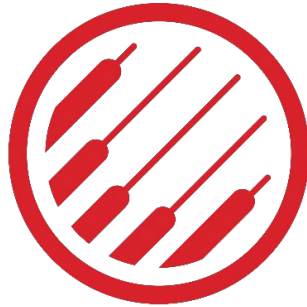


MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Garzón, julio de 2026

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD.....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. PRINCIPIOS.....	8
6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	9
6.1. Tratamiento de datos personales de Asociados y comunidad en general	9
6.2. Datos personales – Gestión de talento humano.....	10
6.3. Tratamiento de datos personales en procesos de contratación.....	13
7. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS COOFISAM.....	14
7.1. Finalidades generales para el tratamiento de datos personales.....	14
7.2. Finalidades específicas para uso de imagen, videos, fotografías y material publicitario.....	15
7.3. Respecto a los datos personales de nuestros asociados.....	16
7.4. Respecto a los datos de nuestros trabajadores.....	16
7.5. Respecto a los datos de nuestros proveedores y/o contratistas.....	18
8. LINEAMIENTOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	19
9. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	19
9.1. Otorgamiento de la autorización.....	20
9.2. Verificación y prueba de la autorización.....	21
9.3. Casos en los que no se requiere la autorización.....	21
10. DERECHO DE LOS TITULARES.....	22
11. DEBERES DE COOFISAM COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	23
12. PROHIBICIONES.....	23
13. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	24
13.1. Tratamiento de datos personales de naturaleza sensible.....	24
13.2. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.....	24
14. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE HABEAS DATA.....	25

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

14.1.	Consultas.	25
14.2.	Reclamos.	26
15.	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS.	27
16.	RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	27
17.	TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES.	28
18.	MODIFICACIÓN EN LA POLÍTICA.	29
19.	VIGENCIA.	29

INTRODUCCIÓN

COOFISAM, en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y complementarias, adopta y aplica el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales con el fin de garantizar de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data de todos los titulares de la información de carácter personal, de la cual sea responsable o encargada de su tratamiento. Así mismo, vela por proteger en todo momento los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y la privacidad de todas las personas titulares de derechos.

La información será tratada de acuerdo con los principios de libertad, legalidad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, proporcionalidad, temporalidad y buena fe, disponiendo así de mecanismos adecuados para garantizar la protección de la información personal.

1. OBJETIVO

Establecer el Manual de Protección de Datos Personales de COOFISAM, en el cual se definan los lineamientos, criterios y controles para la recolección, vinculación, actualización, almacenamiento, uso, consulta, circulación, validación de identidad, conservación de evidencia electrónica de autorización y supresión de los datos personales, tanto por medios presenciales como digitales, electrónicos, virtuales y no presenciales.

Lo anterior aplica a la información de asociados, trabajadores, proveedores, contratistas, terceros, personas naturales, personas jurídicas y comunidad en general, en desarrollo del objeto social de COOFISAM y en cumplimiento del marco legal

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

vigente, garantizando el ejercicio de los derechos de los titulares, en especial el derecho a conocer, actualizar, rectificar y, cuando proceda, suprimir sus datos personales.

2. ALCANCE

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro, recolección, actualización, autorización, tratamiento y gestión de datos personales realizado de forma presencial, documental y no presencial, incluyendo expresamente canales electrónicos, digitales y virtuales, así como plataformas, aplicativos y software institucional autorizado para la recolección, consulta, análisis y gestión de datos personales, tales como formularios web, aplicativos móviles, correo electrónico, WhatsApp corporativo y demás canales digitales autorizados por COOFISAM.

Lo anterior comprende la vinculación inicial, así como la actualización periódica o espontánea de la información por parte del titular, mediante mecanismos como firma electrónica o equivalentes y procesos de validación de identidad implementados por la Cooperativa, en el marco de la adquisición de productos, servicios, beneficios o cualquier solicitud realizada a través de los canales oficiales de comunicación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel – COOFISAM es responsable del tratamiento de los datos personales; no obstante, podrá delegar dicho tratamiento en terceros encargados, caso en el cual exigirá el cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos para la protección de los datos personales, así como la garantía de confidencialidad, seguridad y adecuado tratamiento de la información conforme a la normativa vigente.

3. NORMATIVIDAD

Con el propósito de garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales, la confidencialidad de la información y la protección de los derechos de los titulares, COOFISAM adopta y articula las siguientes disposiciones normativas:

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** En su artículo 15 establece el derecho fundamental al habeas data, mediante el cual todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar, al buen nombre, así como a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos de entidades públicas y privadas. Así mismo, señala que en la recolección, tratamiento y circulación de los datos se deberán respetar la libertad y demás garantías constitucionales.
- **Ley 1266 de 2008:** Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios, así como la proveniente de terceros países.

- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales y se establecen los principios, derechos, deberes y procedimientos para el tratamiento de la información personal.
- **Decreto Reglamentario 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, en aspectos relacionados con la autorización del titular, tratamiento de datos personales y responsabilidades de los responsables y encargados del tratamiento. *Nota:* Sus disposiciones fueron compiladas en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- **Decreto 886 de 2014:** Por el cual se reglamenta lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y otras disposiciones complementarias en materia de protección de datos personales.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que compila y actualiza la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo lo relativo al Registro Nacional de Bases de Datos, políticas de tratamiento y responsabilidades de los responsables y encargados.
- **Lineamientos y directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** En lo aplicable, se tendrán en cuenta las circulares, guías y orientaciones emitidas por la SIC en materia de protección de datos personales, especialmente aquellas relacionadas con los principios de transparencia, finalidad, libertad, minimización, seguridad de la información, así como la implementación de mecanismos adecuados, accesibles y seguros para el ejercicio de los derechos de los titulares, en entornos digitales y no presenciales.

4. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado que da el titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita, generada por el responsable y dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales. Se informa en ésta, la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables a su información, y la forma en que podrá acceder a ellos.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Canales digitales: Medios tecnológicos habilitados por COOFISAM para la recolección, actualización, consulta y gestión de datos personales, tales como formularios web, aplicativos móviles, correo electrónico, plataformas tecnológicas y canales de mensajería autorizados.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.

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 aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

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.

Dato biométrico: Son aquellos datos personales que informan sobre determinados aspectos físicos que, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las singularidades que identifican a una persona. Estos se dividen en datos a) biométricos fisiológicos, que son aquellos derivados de la medida de una parte de la anatomía de una persona; por ejemplo: la huella dactilar, rostro, retina; y b) los datos biométricos del comportamiento, como son la voz, o la firma.

Tratamiento: Cualquier acción sobre datos personales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Medio electrónico: Canal o herramienta tecnológica que utiliza dispositivos electrónicos para la transmisión, almacenamiento o procesamiento de información, incluyendo correo electrónico, sistemas informáticos, dispositivos móviles y plataformas tecnológicas.

Evidencia electrónica: Conjunto de registros, datos o documentos en formato electrónico que permiten demostrar la existencia de una autorización, transacción o

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

interacción relacionada con el tratamiento de datos personales, garantizando su integridad, autenticidad y disponibilidad.

Mensaje de datos: Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como correos electrónicos, mensajes de datos en plataformas digitales o sistemas de información.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por cuenta propia o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales.

Responsable del Tratamiento Persona natural o jurídica, pública o privada, que por cuenta propia o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Titular: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.

Transferencia: Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Vinculación digital: Proceso mediante el cual una persona natural o jurídica se asocia a COOFISAM a través de canales no presenciales, utilizando medios digitales para el registro, validación de identidad y autorización del tratamiento de sus datos personales.

Actualización de datos: Proceso mediante el cual el titular modifica, corrige o complementa su información personal, ya sea de manera presencial o a través de canales digitales o electrónicos habilitados por COOFISAM.

Autenticación o validación de identidad: Conjunto de procedimientos y mecanismos utilizados para verificar la identidad del titular en operaciones presenciales o no presenciales, incluyendo el uso de datos biométricos, claves, códigos de verificación u otros mecanismos tecnológicos.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

5. PRINCIPIOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, para la interpretación y aplicación del presente manual, COOFISAM adopta los siguientes principios, los cuales se aplicarán de manera armónica e integral:

- a) **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos debe estar basado en la normatividad legal vigente y autorización previa, expresa e informada del titular. El uso de los datos debe tener finalidades legítimas y ser conforme a la ley.
- b) **Principio de finalidad:** La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley; la cual será informada al titular de manera clara, previa o simultáneo con el otorgamiento de la autorización, tanto en medios presenciales como en canales electrónicos, digitales, virtuales o no presenciales.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. En entornos digitales, la autorización deberá obtenerse mediante mecanismos que permitan su validación y trazabilidad, garantizando la identificación del titular y la conservación de la evidencia electrónica, los datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin dicha autorización, salvo mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. COOFISAM promoverá la actualización periódica de la información, así como la actualización voluntaria por parte del titular a través de los canales dispuestos, incluyendo medios digitales y electrónicos. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener información clara, comprensible y accesible del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de los datos personales se sujeta a los límites derivados de su naturaleza, de la Constitución y de la ley. En este sentido, el acceso a la información estará restringido al titular y a las personas autorizadas. En entornos digitales, COOFISAM garantizará que el acceso a la información esté limitado mediante controles de autenticación, perfiles de acceso y mecanismos de seguridad que aseguren que solo personal autorizado pueda consultarla. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento deberá manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar su seguridad, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. COOFISAM implementará controles de seguridad en sistemas de información, portales web, formularios digitales, bases de datos y repositorios electrónicos, de conformidad con las buenas prácticas y la normativa vigente.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley.

6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Las operaciones que comprendan el tratamiento de datos personales por parte de COOFISAM, en calidad de responsable o encargado, se realizarán de conformidad con la normatividad vigente y los principios establecidos en el presente manual, aplicando a toda actividad de recolección, autorización, almacenamiento, uso, actualización, consulta, circulación y supresión de la información.

Dicho tratamiento se llevará a cabo a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales y virtuales autorizados por COOFISAM, garantizando en todo momento la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, así como la trazabilidad de las operaciones realizadas y la conservación de la evidencia correspondiente.

Así mismo, COOFISAM adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas que aseguren la protección de los datos personales, incluyendo controles de seguridad en sistemas de información, formularios, plataformas tecnológicas, bases de datos y repositorios digitales, con el fin de evitar el acceso, uso, alteración, pérdida o divulgación no autorizada de la información.

6.1. Tratamiento de datos personales de Asociados y comunidad en general

La recolección, registro, uso, actualización, conservación y demás actividades que constituyan tratamiento de datos personales realizadas por COOFISAM, en desarrollo de acciones relacionadas con los Asociados, personas naturales, personas jurídicas y la comunidad en general, se sujetarán a lo dispuesto en el presente manual, en el marco del cumplimiento de su objeto social y de las disposiciones legales vigentes.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Dicho tratamiento podrá efectuarse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo, entre otros, oficinas físicas, formularios documentales, página web institucional, formularios digitales, aplicativos móviles, correo electrónico, WhatsApp corporativo, oficinas virtuales y demás canales electrónicos, digitales o de comunicación autorizados por COOFISAM.

Para el efecto, COOFISAM informará previamente al titular sobre el tratamiento de sus datos personales y obtendrá la autorización previa, expresa e informada, la cual deberá ser verificable, garantizando su trazabilidad y la conservación de la evidencia física o electrónica correspondiente, de conformidad con los mecanismos implementados por la Cooperativa.

En los procesos de vinculación y actualización de datos por medios no presenciales o digitales, COOFISAM implementará mecanismos de autenticación y validación de identidad que permitan confirmar la titularidad de la información suministrada, garantizando la integridad y seguridad de los datos personales.

En cada uno de los casos antes descritos, las áreas y/o dependencias que organicen y ejecuten actividades, procesos o eventos en los que se involucren datos de carácter personal, incluyendo datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes, deberán establecer y aplicar reglas, controles y procedimientos que permitan dar cumplimiento a las disposiciones del presente manual, así como prevenir riesgos asociados al tratamiento inadecuado de la información y posibles sanciones legales.

6.2. Datos personales – Gestión de talento humano

Respecto a los datos personales de trabajadores, contratistas, pasantes y/o practicantes, el tratamiento de los datos personales comprende tres etapas: antes, durante y después de la relación laboral o contractual, en los siguientes términos:

- **Antes de la relación laboral o contractual:** El tratamiento de los datos personales en esta etapa está condicionado a la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual podrá obtenerse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo hojas de vida físicas, formularios documentales, formularios digitales, envío de información mediante correo electrónico, cargue en plataformas o aplicativos institucionales y demás canales electrónicos, digitales o virtuales autorizados por COOFISAM.

COOFISAM informará al titular la finalidad del tratamiento de sus datos personales, garantizando la trazabilidad de la autorización y la conservación de la evidencia física o electrónica correspondiente.

Una vez agotado el proceso de selección, COOFISAM notificará el resultado al titular y almacenará la información de los candidatos no seleccionados por un

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

término de diez (10) días hábiles, con el fin de que puedan solicitar la devolución o eliminación de la misma.

Cumplido este término, si el titular no solicita la devolución de la información, COOFISAM procederá a su eliminación o disposición conforme a las tablas de retención documental y los procedimientos internos aplicables, dejando la trazabilidad correspondiente.

La finalidad de los datos suministrados por los candidatos se limita exclusivamente a su participación en el proceso de selección, por lo que su uso para fines distintos se encuentra prohibido.

• **Durante la relación laboral o contractual:** El tratamiento de los datos personales durante esta etapa estará limitado a las finalidades para las cuales fue suministrada la información por parte del titular, en el marco de la ejecución de la relación laboral o contractual. En este sentido, COOFISAM garantizará que:

- Los datos personales sean adecuados, pertinentes y no excesivos respecto de la finalidad para la cual son tratados.
- Se promueva la actualización de la información por parte del titular, a través de canales presenciales y no presenciales, incluyendo medios digitales y electrónicos.
- La información sea conservada únicamente por el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

La solicitud de supresión de la información o la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de COOFISAM.

El uso de los datos personales para fines diferentes a los autorizados por el titular se encuentra prohibido, salvo en los casos en que exista orden de autoridad competente, evento en el cual se dará traslado a las áreas correspondientes para su atención, evitando la divulgación no autorizada de la información.

Cuando COOFISAM comparta datos personales con proveedores o terceros encargados del tratamiento, deberá garantizar su protección mediante la inclusión de cláusulas contractuales, acuerdos de confidencialidad u otros instrumentos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales. Así mismo, verificará que los datos suministrados sean necesarios, pertinentes y proporcionales respecto de la finalidad del tratamiento.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- **Después terminada la relación laboral o contractual:** Una vez finalizada la relación laboral o contractual, por cualquier causa, COOFISAM continuará el tratamiento de los datos personales con fines de conservación documental, cumplimiento de obligaciones legales o atención de requerimientos administrativos o judiciales.

Dicha información será almacenada bajo medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas adecuadas, especialmente cuando contenga datos sensibles o información de especial protección, tales como datos de salud o información de niños, niñas y adolescentes.

Las historias laborales o contractuales deberán conservarse por el término definido en la normatividad aplicable y en los instrumentos de gestión documental adoptados por COOFISAM.

COOFISAM se abstendrá de ceder dicha información a terceros, salvo que medie autorización previa, expresa e informada del titular o exista requerimiento por parte de autoridad competente, en los términos de la ley.

- **Tratamiento de datos personales de proveedores y/o contratistas**

COOFISAM únicamente recolectará y tratará los datos personales de proveedores y/o contratistas que sean necesarios, pertinentes y no excesivos en relación con las finalidades de selección, evaluación, contratación, ejecución y seguimiento de la relación contractual a que haya lugar.

La recolección y tratamiento de estos datos podrá realizarse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo, entre otros, formularios físicos, formularios digitales, plataformas tecnológicas, aplicativos institucionales, correo electrónico, WhatsApp corporativo y demás canales electrónicos, digitales o virtuales autorizados por COOFISAM, garantizando en todo momento la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, así como su trazabilidad y la conservación de la evidencia correspondiente.

Cuando, por disposición legal o por la naturaleza jurídica de la Cooperativa, se requiera la divulgación de datos personales del proveedor persona natural como resultado de procesos de selección o contratación, dicha divulgación se realizará con las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y del presente manual, informando a terceros sobre la finalidad y limitación del uso de la información suministrada.

COOFISAM podrá recolectar datos personales de los trabajadores o subcontratistas del proveedor, siempre que estos sean necesarios, pertinentes y proporcionales para la finalidad de evaluación de idoneidad, cumplimiento de

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

requisitos contractuales y condiciones de seguridad asociadas a la prestación de los servicios contratados.

Los datos personales de trabajadores o subcontratistas de los proveedores tendrán como finalidad exclusiva verificar su idoneidad, experiencia y competencia, por lo cual, una vez cumplido este propósito, COOFISAM podrá devolver, eliminar o disponer de dicha información conforme a las políticas internas de gestión documental y conservación de la información, dejando la trazabilidad correspondiente.

En todos los casos, COOFISAM adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la protección de los datos personales, así como la implementación de controles de acceso y uso que limiten la información únicamente al personal autorizado.

6.3. Tratamiento de datos personales en procesos de contratación

Los terceros que, en el marco de procesos de contratación, convenios, alianzas, consorcios, uniones temporales u otras formas de asociación con COOFISAM, accedan, utilicen, traten o almacenen datos personales de los trabajadores, asociados o terceros relacionados con dichos procesos, deberán cumplir y adoptar, en lo pertinente, las disposiciones establecidas en el presente manual, así como la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

El tratamiento de dichos datos podrá realizarse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales y virtuales autorizados por COOFISAM, garantizando en todo momento la autorización previa, expresa e informada del titular, cuando aplique, así como la trazabilidad de las operaciones y la conservación de la evidencia correspondiente.

Para tal efecto, COOFISAM establecerá en los contratos, acuerdos, convenios o documentos que legitimen la entrega de datos personales, las cláusulas o condiciones que regulen:

- Las finalidades del tratamiento de la información.
- Las obligaciones en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
- La implementación de medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas.
- Los controles de acceso y uso de la información.
- La obligación de no utilizar los datos para fines distintos a los autorizados.

Así mismo, COOFISAM verificará y controlará que los datos personales solicitados y tratados en estos procesos sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con la finalidad del tratamiento, aplicando el principio de minimización de datos.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

En todos los casos, los terceros deberán implementar mecanismos que permitan garantizar la protección de la información, así como la restricción del acceso únicamente al personal autorizado, evitando su divulgación, uso indebido o tratamiento no autorizado.

7. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS COOFISAM

La información personal proporcionada por los asociados, asociados potenciales, trabajadores, pasantes, practicantes, aprendices, proveedores, contratistas y comunidad en general será recolectada, almacenada, usada, actualizada, consultada, transmitida, transferida, conservada y, en general, tratada por COOFISAM, a través de medios presenciales y no presenciales, para las finalidades legítimas, específicas e informadas que se describen a continuación, de conformidad con la normatividad vigente.

7.1. Finalidades generales para el tratamiento de datos personales

COOFISAM podrá recolectar, almacenar, usar, consultar, actualizar, transmitir, transferir, conservar y, en general, tratar los datos personales de los titulares, en desarrollo de su objeto social y en cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales, administrativas y operativas, para las siguientes finalidades generales:

- a) Identificar, registrar, vincular, actualizar y validar la información de los titulares en las bases de datos, sistemas de información, aplicativos, plataformas tecnológicas y demás medios físicos o digitales autorizados por COOFISAM.
- b) Gestionar la relación contractual, comercial, laboral, estatutaria, asociativa, administrativa o de cualquier otra naturaleza que exista entre el titular y COOFISAM.
- c) Prestar, administrar, evaluar, mejorar y controlar los productos, servicios, beneficios, programas, actividades, trámites y operaciones ofrecidos o desarrollados por COOFISAM.
- d) Atender solicitudes, consultas, quejas, reclamos, requerimientos, trámites, derechos de petición y demás comunicaciones presentadas por los titulares o por terceros legitimados.
- e) Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, financieras, laborales, administrativas, judiciales, regulatorias y de reporte ante autoridades competentes, organismos de control y demás entidades autorizadas por la ley.
- f) Verificar, consultar, validar y actualizar la información suministrada por los titulares, incluyendo datos de identificación, contacto, ubicación, información financiera, crediticia, laboral, comercial o aquella necesaria para el desarrollo de la relación con COOFISAM.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- g) Implementar medidas de seguridad física, tecnológica, administrativa y documental para proteger la información, las personas, los bienes, las instalaciones, los sistemas de información y los canales de atención de COOFISAM, incluyendo, cuando aplique, el uso de zonas videovigiladas.
- h) Prevenir, detectar, investigar, controlar y reportar riesgos asociados a fraude, suplantación, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, actividades ilícitas o cualquier otra situación que pueda afectar la seguridad, la operación o el cumplimiento normativo de COOFISAM.
- i) Realizar procesos de gestión documental, archivo, conservación, custodia, trazabilidad y disposición de la información, conforme a las políticas internas, tablas de retención documental y normas aplicables.
- j) Gestionar comunicaciones institucionales, operativas, administrativas, informativas o de servicio relacionadas con la relación existente entre el titular y COOFISAM, a través de los canales físicos, telefónicos, electrónicos, digitales o virtuales autorizados.
- k) Realizar análisis internos, estudios estadísticos, mediciones de calidad, evaluación de servicios, gestión de riesgos, mejora continua, planeación institucional y toma de decisiones, utilizando la información de forma proporcional y conforme a las finalidades autorizadas.
- l) Transmitir o transferir datos personales a terceros encargados, aliados, proveedores, operadores tecnológicos, entidades públicas o privadas, autoridades competentes o terceros autorizados, cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades informadas, obligaciones legales o desarrollo del objeto social de COOFISAM.
- m) Desarrollar cualquier otra actividad necesaria, conexa o complementaria con las finalidades anteriormente descritas, siempre que sea compatible con el objeto social de COOFISAM, la autorización otorgada por el titular y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

7.2. Finalidades específicas para uso de imagen, videos, fotografías y material publicitario

Cuando COOFISAM requiera utilizar datos personales asociados a imagen, voz, videos, fotografías, grabaciones de audio, material editorial o publicitario, solicitará autorización previa, expresa e informada del titular mediante los formatos institucionales definidos para tal fin.

Dicha información podrá ser tratada para las siguientes finalidades específicas:

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- a) Divulgar actividades institucionales, sociales, comerciales, educativas, promocionales o publicitarias desarrolladas por COOFISAM.
- b) Publicar, reproducir, distribuir, comunicar, transformar o difundir imágenes, videos, fotografías, grabaciones de audio o material editorial en medios físicos, digitales, audiovisuales, redes sociales, página web, plataformas de video, programas televisivos, radiales, streaming o demás canales autorizados por COOFISAM.
- c) Elaborar piezas comunicativas, comerciales, institucionales, promocionales, educativas o publicitarias relacionadas con los productos, servicios, eventos, campañas o actividades de COOFISAM.
- d) Conservar evidencia documental, audiovisual o digital de eventos, capacitaciones, actividades institucionales, comerciales, sociales o comunitarias realizadas por COOFISAM.

7.3. Respetto a los datos personales de nuestros asociados.

- a. Administrar cualquier producto o servicio con que cuente el asociado, en desarrollo del objeto social de COOFISAM.
- b. Atender solicitudes, generar extractos, realizar actividades de cobranza y las demás relacionadas con la utilización de cualquier producto o servicio con que cuente el asociado.
- c. Comunicar y enviar información comercial sobre los productos y servicios mediante canales autorizados, incluyendo medios digitales y electrónicos que COOFISAM establezca para tal fin.
- d. Informar sobre otros productos y servicios ofrecidos por terceros vinculados o relacionados por convenios con COOFISAM.
- e. Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y servicios, que permitan realizar segmentación de mercado, análisis de consumo, preferencias y evaluar la calidad de nuestros servicios.
- f. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas. En razón a ello, COOFISAM podrá transferir datos personales de asociados involucrados en dichas actividades a otros países, con el fin de posibilitar la realización de las investigaciones a que haya lugar, en cumplimiento de las obligaciones previstas en la ley y en las contempladas en el presente manual.

7.4. Respetto a los datos de nuestros trabajadores.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- a.** Administrar los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes, la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad.
- b.** Consultar, verificar, solicitar, utilizar, procesar y divulgar toda la información personal, comercial, laboral y académica.
- c.** Verificar toda la información relacionada con los antecedentes penales, fiscales, disciplinarios, administrativos, judiciales y policiales.
- d.** Realizar visitas y entrevistas domiciliarias para consultar, verificar, indagar, observar y compartir la información obtenida en la misma. Así mismo, realizar entrevistas y/o referenciaciones en el entorno social.
- e.** Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
 - Realizar la afiliación del trabajador y sus beneficiarios a las entidades que integran el Sistema General de Seguridad Social.
 - Realizar los pagos correspondientes de salarios, seguridad y prestaciones sociales del trabajador.
- f.** Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- g.** Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este.
- h.** Almacenar sus datos en la Base Datos de Talento Humano.
- i.** Actualizar de manera periódica los datos de los trabajadores mediante jornadas de actualización de la información.
- j.** Realizar las actividades y funciones propias para la gestión del talento humano de la entidad.
- k.** Realizar el proceso de contratación del trabajador, el que incluye las actividades necesarias para llevar a cabo las etapas contractuales y pos contractuales de la relación laboral.
- l.** Promover y brindar acceso al trabajador y sus familiares de los beneficios brindados por la entidad.
- m.** Ofrecer programas de formación y capacitación al trabajador.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- n.** Cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.
- o.** Llevar a cabo el proceso laboral disciplinario establecido para los trabajadores por la entidad.
- p.** Para ser aportados como prueba en el curso de procesos judiciales o administrativos o como preparación para ellos antes del su inicio.
- q.** Para ser aportados en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, comerciales, laborales, crediticias, tributarias y legales de COOFISAM.
- r.** Entregarlos a las entidades estatales y de control que los requieran como la UGPP, Ministerios, Superintendencias, DIAN, despachos judiciales, entre otras.
- s.** Revisar y controlar las actividades del trabajador.
- t.** Realizar análisis y estudios de los contratos laborales, así como de la información y datos personales a partir de esta para el mejoramiento continuo de la cooperativa.
- u.** Llevar estudios demográficos internos.
- v.** Proveer los productos y servicios requeridos por los asociados y/o clientes.
- w.** Informar al titular sobre noticias, eventos y promociones de la cooperativa.
- x.** Conservar la seguridad de personas, bienes e instalaciones de la cooperativa.
- y.** Transmitir estos datos a terceros con los que se haya firmado un convenio sobre tratamiento de datos para que se encarguen de los fines aquí mencionados.
- z.** En general, para el cumplimiento de todos los demás fines necesarios para la realización del objeto social de la sociedad y del contrato de trabajo.

7.5. Respetto a los datos de nuestros proveedores y/o contratistas.

- a.** Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por COOFISAM.
- b.** Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- c.** Para hacer el registro en los sistemas de COOFISAM.
- d.** Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.
- e.** Eventualmente para contactar, vía correo electrónico o por cualquier otro medio, a los proveedores para las finalidades anteriormente mencionadas.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Las finalidades descritas podrán ser actualizadas o modificadas de acuerdo con las necesidades operativas, legales y estratégicas de COOFISAM, en desarrollo de su objeto social, garantizando en todo caso el cumplimiento de los principios de finalidad, libertad, transparencia y seguridad en el tratamiento de los datos personales.

8. LINEAMIENTOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

COOFISAM promoverá la actualización periódica, oportuna y verificable de los datos personales de sus asociados, trabajadores, proveedores, contratistas y demás titulares, con el fin de garantizar que la información objeto de tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

La actualización de datos podrá realizarse de manera presencial o a través de los canales electrónicos, digitales, virtuales o no presenciales autorizados por COOFISAM, previa validación de la identidad del titular o de quien actúe legítimamente en su nombre. Para tal efecto, la Cooperativa podrá implementar mecanismos de autenticación, verificación documental, firma electrónica, códigos de validación, formularios físicos o digitales, aplicativos institucionales u otros medios que permitan confirmar la titularidad de la información suministrada.

Las áreas responsables del tratamiento de datos personales deberán promover, gestionar y conservar la trazabilidad de las actualizaciones realizadas, dejando evidencia física o electrónica de la solicitud, validación, modificación o confirmación de la información, conforme a los procedimientos internos, las tablas de retención documental y las políticas de seguridad de la información adoptadas por COOFISAM.

La actualización de datos podrá efectuarse por solicitud del titular, por jornadas institucionales de actualización, por requerimiento de las áreas responsables, por cambios en la relación contractual, asociativa, laboral, comercial o administrativa, o cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, operativas o de gestión del riesgo.

9. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia y demás formas de tratamiento de datos personales realizadas por COOFISAM, en desarrollo de su objeto social, requieren del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

Dicho consentimiento podrá obtenerse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales y virtuales, tales como formularios físicos, formularios digitales, página web institucional, aplicativos móviles, correo electrónico, WhatsApp corporativo y demás canales autorizados por COOFISAM.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

En todos los casos, la autorización deberá ser verificable, garantizando la trazabilidad de su obtención y la conservación de la evidencia física o electrónica correspondiente, de conformidad con los mecanismos implementados por la Cooperativa.

Cuando la autorización sea obtenida por medios digitales o no presenciales, COOFISAM implementará mecanismos de autenticación o validación de identidad que permitan acreditar la calidad del titular y la integridad de la información suministrada.

COOFISAM informará al titular, de manera clara, previa o simultánea a la obtención de la autorización, las finalidades del tratamiento, los derechos que le asisten, los canales disponibles para ejercerlos y demás aspectos establecidos en la normatividad vigente.

9.1. Otorgamiento de la autorización

Al tenor de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, la autorización para el tratamiento de datos personales deberá obtenerse de manera previa a la recolección y tratamiento de los datos, informando al titular, de forma clara y expresa, las finalidades del tratamiento, los procedimientos a los que serán sometidos sus datos personales, los derechos que le asisten y los canales dispuestos para ejercerlos.

El mecanismo principal utilizado por COOFISAM para la obtención de la autorización será el formato institucional establecido para tal fin, el cual podrá ser suministrado y gestionado a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo medios físicos, electrónicos, digitales y virtuales. En todos los casos, se garantizará que exista constancia de que el titular ha otorgado su consentimiento de manera libre, previa, expresa e informada, asegurando su verificabilidad, trazabilidad y la conservación de la evidencia correspondiente, ya sea física o electrónica.

No obstante, la existencia de dicho formato no excluye la posibilidad de que COOFISAM, atendiendo las particularidades del caso, utilice los demás mecanismos previstos en la normativa vigente para la obtención de la autorización, tales como medios orales o conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó su consentimiento, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013 y normas que lo modifiquen o sustituyan.

En los casos en que la autorización sea obtenida a través de medios digitales o no presenciales, COOFISAM implementará mecanismos de autenticación o validación de identidad que permitan garantizar la identificación del titular, la integridad de la información suministrada y la confiabilidad de la autorización otorgada.

En ese orden de ideas, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente, se encuentran legitimados para otorgar la autorización para el tratamiento de datos personales:

El titular, quien deberá acreditar su identidad por los medios dispuestos por COOFISAM. Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

poder correspondiente. Un tercero debidamente autorizado, en los términos establecidos en la ley.

En todos los casos, las autorizaciones, independientemente del medio por el cual se obtengan, deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la normatividad vigente, incluyendo la identificación del titular, la finalidad del tratamiento de los datos personales y las condiciones bajo las cuales se desarrollará dicho tratamiento.

9.2. Verificación y prueba de la autorización.

Los titulares de los datos personales podrán, mientras COOFISAM tenga la calidad de responsable del tratamiento de estos, solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Para tal efecto, COOFISAM, en cumplimiento de las normas aplicables en materia de gestión documental y conservación de la información, garantizará la custodia, disponibilidad, trazabilidad e integridad de las autorizaciones obtenidas, tanto en medios físicos como electrónicos, incluyendo aquellas gestionadas a través de canales digitales o no presenciales.

En aquellos casos en que la autorización haya sido otorgada mediante formatos físicos, COOFISAM podrá digitalizar dichos documentos, asegurando su adecuada conservación y disponibilidad. Los titulares que requieran copia de la autorización deberán realizar la respectiva solicitud, conforme a los procedimientos establecidos para el ejercicio de sus derechos previstos en el presente manual.

Respecto de las referencias personales suministradas por el titular, COOFISAM dará tratamiento a dicha información en el marco de la finalidad para la cual fue proporcionada; no obstante, se presume que quien suministra la información cuenta con la autorización de los terceros referenciados. En todo caso, COOFISAM adoptará las medidas razonables para garantizar el adecuado tratamiento de estos datos personales.

9.3. Casos en los que no se requiere la autorización.

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamentan, COOFISAM no requerirá autorización previa del titular para el tratamiento de datos personales en los siguientes casos:

- Cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política y la ley.
- En situaciones de urgencia médica o sanitaria, cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para la protección de la vida o la integridad del titular o de terceros.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- Cuando el tratamiento de la información haya sido autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden de autoridad judicial.
- En todos los casos, aun cuando no se requiera autorización del titular, COOFISAM dará cumplimiento a los principios rectores del tratamiento de datos personales, en especial los principios de legalidad, finalidad, seguridad y confidencialidad.

10. DERECHO DE LOS TITULARES.

COOFISAM en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, reconoce los siguientes derechos a todos los titulares cuya información este siendo objeto de tratamiento por parte de la Cooperativa:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 COOFISAM, salvo cuando expresamente se exceptué como requisito para el tratamiento.
- c. El titular podrá solicitar a COOFISAM información clara y detallada respecto del uso que se ha dado a sus datos personales, así como las finalidades y canales a través de los cuales se ha realizado el tratamiento.
- d. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o Superintendencia de Economía Solidaria, por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de sus datos personales cuando en su tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión procederá cuando la autoridad competente determine que el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución. No obstante, la solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando exista un deber legal o contractual que obligue al titular a permanecer en las bases de datos de COOFISAM.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- f. El titular podrá acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, a través de los canales dispuestos por COOFISAM, incluyendo medios electrónicos, digitales o presenciales.

11. DEBERES DE COOFISAM COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COOFISAM reconoce que los datos personales son de propiedad de los titulares a los que se refieren y en consecuencia, estos conservan el derecho a decidir sobre el tratamiento de los mismos.

En ese sentido, COOFISAM, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, se compromete a utilizar la información recolectada únicamente para las finalidades previamente informadas y autorizadas, garantizando el cumplimiento de los principios establecidos en la normatividad vigente, así como el respeto por los derechos de los titulares.

El tratamiento de los datos personales se realizará a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales y virtuales, asegurando en todo momento la obtención de la autorización correspondiente, así como la trazabilidad de las operaciones y la conservación de la evidencia física o electrónica del tratamiento realizado.

COOFISAM dará cumplimiento a los deberes establecidos para los responsables del tratamiento de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la seguridad de la información y prevengan su acceso, uso, alteración o divulgación no autorizada.

12. PROHIBICIONES.

- a) **Tratamiento incompatible con la finalidad:** Realizar tratamiento de datos personales para fines distintos o incompatibles con aquellos autorizados por el titular o previstos en la ley, salvo que se cuente con una autorización previa, expresa e informada que habilite dicho tratamiento.
- b) **Divulgación no controlada de datos personales:** Permitir que los datos personales, salvo aquellos de naturaleza pública, estén disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, sin que existan mecanismos técnicos, administrativos o de acceso que restrinjan su consulta exclusivamente al titular o a terceros autorizados.
- c) **Tratamiento indebido de datos sensibles:** Realizar tratamiento de datos sensibles sin la autorización explícita del titular o sin el cumplimiento de las

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

excepciones legales aplicables, garantizando en todo caso medidas reforzadas de seguridad.

- d) **Tratamiento indebido de datos de niños, niñas y adolescentes:** Realizar tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, excepto aquellos de naturaleza pública o cuando dicho tratamiento cumpla con los requisitos legales, garantizando en todos los casos el interés superior del menor y el respeto de sus derechos fundamentales.

13. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

13.1. Tratamiento de datos personales de naturaleza sensible.

El tratamiento de datos personales de naturaleza sensible se encuentra prohibido, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley, o cuando se cuente con la autorización previa, expresa e informada del titular, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

En tales casos, además de cumplir con los requisitos generales de la autorización, COOFISAM deberá:

- Informar al titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento, aun cuando otorgue autorización para el tratamiento de otros datos personales.
- Informar de manera clara y expresa cuáles de los datos objeto de tratamiento tienen la calidad de sensibles, así como la finalidad específica para la cual serán utilizados.
- Obtener la autorización mediante mecanismos que permitan su verificación, trazabilidad y conservación, ya sea en formato físico o electrónico, en especial cuando se utilicen canales digitales o no presenciales.

Adicionalmente, COOFISAM garantizará que el tratamiento de los datos sensibles se realice bajo medidas reforzadas de seguridad, confidencialidad y acceso restringido, acordes con su naturaleza, con el fin de prevenir su uso indebido, pérdida, alteración o divulgación no autorizada.

13.2. Tratamiento de datos personales para menores de 18 años.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, COOFISAM únicamente realizará el tratamiento de datos personales de los menores de 18 años, cuando dicho tratamiento:

- Responda y respete el interés superior, de los menores de 18 años.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- Asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, COOFISAM deberá obtener la autorización previa, expresa e informada del representante legal del niño, niña o adolescente.

Así mismo, en los casos en que sea aplicable, se garantizará el derecho del menor a ser escuchado, cuya opinión será valorada teniendo en cuenta su edad, madurez, autonomía y capacidad para comprender el asunto.

La autorización podrá ser obtenida a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales o virtuales, garantizando en todo momento la verificación de la identidad del representante legal, la trazabilidad de la autorización y la conservación de la evidencia correspondiente.

Adicionalmente, COOFISAM adoptará medidas reforzadas de seguridad, confidencialidad y acceso restringido para el tratamiento de estos datos, con el fin de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

14. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE HABEAS DATA

14.1. Consultas.

El titular de los datos personales o sus causahabientes, directamente o a través de apoderado, podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos administrada por COOFISAM.

Las consultas podrán ser presentadas a través de los canales dispuestos por la Cooperativa, incluyendo medios presenciales y no presenciales, tales como comunicación escrita, correo u otros medios electrónicos, digitales o virtuales habilitados para tal fin.

Para efectos de la validación de la solicitud, el titular deberá acreditar su identidad mediante la presentación de copia de su documento de identidad o a través de los mecanismos de autenticación definidos por COOFISAM en canales digitales o no presenciales.

Los causahabientes deberán acreditar dicha calidad mediante los documentos correspondientes, tales como registro civil, documento de defunción, documentos que acrediten la sucesión o cualquier otro medio válido conforme a la normatividad vigente, junto con copia de su documento de identidad.

Los apoderados deberán presentar copia del poder otorgado, el cual se presumirá auténtico, acompañado de su documento de identidad.

La solicitud de consulta deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo del titular o solicitante.
- Descripción clara de la consulta.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- Datos de contacto para el envío de la respuesta.

COOFISAM atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, COOFISAM informará al interesado, antes del vencimiento del plazo inicial, los motivos de la demora e indicará la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales.

14.2. Reclamos.

El titular o causahabiente que considere que la información contenida en la base de datos de COOFISAM debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocación de la autorización otorgada para el tratamiento de estos, deberá presentar reclamo ante la Cooperativa, el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a COOFISAM, a través de la página Web www.coofisam.com en la sección PQRSFD o a través del enlace <https://www.coofisam.com/formulario-pqrsfd/>
- b. El reclamo deberá ir acompañado del documento de identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir la notificación, pudiendo ser física o electrónica, y adjuntar los documentos que se quieran hacer valer. La calidad de causahabiente y apoderado se deberán demostrar conforme lo expuesto en el inciso segundo y tercero del numeral 13.1 del presente documento.
- c. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Trascurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información faltante, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d. En caso de que COOFISAM 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.
- e. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días. Dicha leyenda será mantenida hasta que el reclamo sea decidido.
- f. El termino máximo para que COOFISAM atienda el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

- g.** El titular o causahabiente solo podrá elevar queja a la Superintendencia de Industria y Comercio o Superintendencia de Economía Solidaria una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo a COOFISAM.

COOFISAM rectificará y actualizará a solicitud del titular, la información de éste, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados.

Los titulares de los datos personales sensibles pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Todos los aspectos no contemplados, serán aplicados al tenor de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, en concordancia con lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013.

15. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE BASES DE DATOS.

La información contenida en las bases de datos administradas por COOFISAM podrá ser suministrada a las siguientes personas, de conformidad con la normativa vigente y garantizando en todo momento la seguridad, confidencialidad y trazabilidad de la información:

- a) A los titulares de la información, sus causahabientes o sus representantes legales, previa acreditación de su identidad o de la calidad en la que actúan, mediante los mecanismos definidos por COOFISAM, incluyendo medios presenciales y no presenciales.
- b) A entidades públicas o administrativas, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, en los términos establecidos por la ley.
- c) A terceros previamente autorizados por el titular o facultados por la Ley, para el cumplimiento de finalidades legítimas relacionadas con el objeto social de COOFISAM.

En todos los casos, COOFISAM garantizará que el suministro de la información se realice de manera limitada, segura y conforme a las finalidades autorizadas, implementando controles de acceso, validación de identidad y mecanismos que permitan la trazabilidad de la entrega de los datos, especialmente cuando el suministro se realice a través de canales electrónicos, digitales o no presenciales.

16. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

COOFISAM designa al Analista de Calidad como responsable de coordinar, gestionar y supervisar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales al interior de la Cooperativa, respecto de asociados, potenciales

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

asociados, trabajadores, pasantes, practicantes, proveedores, contratistas y comunidad en general.

Así mismo, el Analista de Calidad será el encargado de recibir, gestionar y dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos presentados por los titulares de los datos personales, en ejercicio de sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización.

Para el cumplimiento de estas funciones, el Analista de Calidad estará facultado para requerir a las diferentes áreas de COOFISAM la actualización, rectificación, supresión o gestión de los datos personales, de conformidad con las disposiciones del presente manual.

En consecuencia, todos los trabajadores que realicen tratamiento de datos personales en las diferentes áreas de COOFISAM deberán reportar, informar y mantener actualizadas las bases de datos bajo su administración, siguiendo los lineamientos establecidos por el Analista de Calidad y la normativa vigente.

El titular de los datos personales podrá presentar consultas, peticiones o reclamos a través de los canales dispuestos por COOFISAM, incluyendo medios presenciales y no presenciales, tales como la página web institucional.

Para el ejercicio de los derechos de los titulares, COOFISAM ha dispuesto el siguiente canal oficial de atención:

Página Web: <https://www.coofisam.com/formulario-pqrsfd/>

17. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES.

COOFISAM podrá revelar los datos personales sobre los cuales es responsable, para utilización y tratamiento conforme a la presente Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente, COOFISAM podrá entregar los datos personales a terceros no vinculados a COOFISAM cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de COOFISAM;
- Por transferencia a cualquier título o de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todos los casos, el tratamiento de la información podrá realizarse a través de medios presenciales y no presenciales, incluyendo canales electrónicos, digitales y virtuales, garantizando la seguridad, confidencialidad y trazabilidad de los datos personales.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Cuando COOFISAM transmita o transfiera datos personales a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá garantizar la protección de los datos mediante la celebración de contratos de transmisión de datos personales o la inclusión de cláusulas contractuales específicas, en las que se establezcan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Las finalidades y alcances del tratamiento de la información.
- Las actividades y operaciones que el encargado realizará en nombre de COOFISAM.
- Las obligaciones del encargado frente al titular de la información y a COOFISAM.
- El compromiso del encargado de tratar los datos conforme a la finalidad autorizada, en cumplimiento de la normatividad vigente y la presente política.
- La obligación de implementar medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la seguridad de la información, así como la confidencialidad y el acceso restringido a los datos personales.
- La obligación de garantizar la trazabilidad del tratamiento y la conservación de la evidencia correspondiente, especialmente cuando se utilicen medios digitales o no presenciales.

18. MODIFICACIÓN EN LA POLÍTICA.

COOFISAM podrá cambiar unilateralmente su política de privacidad y de uso de datos personales, con el fin de cumplir con las leyes aplicables o para reflejar la actualización de nuestra práctica empresarial o por disposición legal. Cualquier cambio será efectivo a partir del día en que sea publicado en nuestra página web www.coofisam.com.

19. VIGENCIA.

El presente Manual tendrá vigencia por el tiempo que COOFISAM ejerza las funciones propias de su objeto social y a lo largo de la vigencia de la ley 1581 de 2012, respecto a todas las personas que la misma le sea aplicable.

Las áreas de COOFISAM impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación.

COOFISAM realizó trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de la presente política.

MAIE-01 Manual Protección de Datos Personales

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Modificación Realizada	Solicitada Por
01	17/07/2026	Se actualiza el manual incorporando lineamientos para la vinculación, actualización y tratamiento de datos personales a través de canales virtuales, digitales y no presenciales. Se cambia el código anteriormente estaba registrado como el MAAD-01.	Subgerencia de Innovación Empresarial
Elaboró	Revisó	Aprobó	
<i>Ferney Camacho Manjarres</i> Analista Calidad	<i>Nini Yohana Almario Santos</i> Subgerente Innovación Empresarial	<i>Claudia Patricia Fernández Cediel</i> Gerente General	