

## **POLITICA DE PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**LA COOPERATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE PALMIRA – COUNAL** con Nit. **891.301.156-5**, entidad de naturaleza cooperativa sin ánimo de lucro, constituida mediante escritura pública No. 102 registrada en la cámara de comercio de Palmira y cuyo domicilio principal se encuentra en el municipio de Palmira, en la carrera 32 vía Candelaria, se compromete a dar el tratamiento adecuado a todos los datos personales que le sean facilitados y que a su vez son incorporados en sus bases de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual les fueron entregados.

### **1. AMBITO DE APLICACIÓN**

La política de Protección y tratamiento de la información y su Manual se aplicarán obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por COUNAL como responsable de dichos datos, a excepción de las bases de datos o archivos consagradas en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

El régimen de protección de datos que se establece en el presente documento no será de aplicación a:

- a. Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando COUNAL requiera en algún momento suministrar a terceros estas bases de datos o archivos, de manera previa, deberá informar al Titular y solicitar su autorización, según las disposiciones contenidas en la Ley 1581/12.
- b. Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c. Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d. Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e. Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo

de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- f. Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, por la cual se regula la realización de los Censos de Población y Vivienda en todo el territorio nacional.

## **2. OBJETO**

En aras de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, Régimen General de Protección de Datos Personales y al Decreto 1377 de 2013, COUNAL adopta su **Manual de políticas y procedimientos**, documento a través del cual reglamenta los aspectos relacionados con la autorización del titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, las políticas de tratamiento de los responsables y encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza COUNAL, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco legal.

## **3. DEFINICIONES**

Para comprensión del presente Manual y de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 3 del Decreto 1377 de 2013, se entenderá por:

- a. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- b. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

- d. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- i. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

#### **4. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

El presente Manual fue elaborado con base en los Principios que consagra la Ley 1581 de 2012, a saber:

- a) **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales obtenidos por **COUNAL** 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 **COUNAL** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.  
**Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- e) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- f) **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

## **5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Para la protección de datos personales los Titulares tendrán los siguientes derechos de acuerdo a la Ley 1581 de 2012:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a COUNAL como Responsable del Tratamiento. 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 COUNAL salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por COUNAL, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso.

## **6. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN**

COUNAL como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales deberá cumplir los siguientes deberes, dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012:

- 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;

- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) 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 por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

### **7.1 Finalidades de la Información Recolectada**

7.1.1 La información suministrada por los Asociados, titulares de los datos personales se requiere en COUNAL para las siguientes finalidades:

- a. La ejecución de las actividades propias de COUNAL otorgadas por la ley para el desarrollo de su objeto social, entre las actividades están el ofrecimiento de sus productos de captación (cuentas de ahorro, CDAT, Ahorro programado **y permanente**) y colocación (líneas de Crédito).
- b. El manejo de sus datos biométricos como son la firma y huella permiten garantizar el uso y acceso a los recursos de información y monetarios por parte del Titular y sus autorizados, previniendo la suplantación. Al ser los datos biométricos datos sensibles, el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento.

- c. El desarrollo de los fines propios de los contratos celebrados de conformidad con la legislación vigente.
- d. El trámite de otorgamiento de auxilios del Fondo de Solidaridad y Educación.
- e. El envío de campañas publicitarias de los servicios que ofrece COUNAL y demás comunicaciones que la Cooperativa considere necesarias para brindar información relacionada con su objeto social.
- f. La recolección de información sobre el estado de salud de los titulares de los datos mediante el diligenciamiento del formato al momento de suscribir las solicitudes de crédito, esta información es utilizada para validar el estado de riesgo de los potenciales deudores y realizar los trámites requeridos con la respectiva compañía de seguros. Información que es considerada de naturaleza sensible de conformidad con lo previsto en el Art. 5 de la ley 1581.
- g. El aseguramiento de los Aportes, Depósitos y Cartera del asociado ante la entidad aseguradora, y el trámite de reclamación en el evento en que fallezca el asociado.
- h. El reporte de los deudores que al momento de suscribir la solicitud de crédito avalen la adquisición de fianza como garantía de la obligación, dicho trámite se realiza ante la entidad aseguradora.
- i. La realización de actividades educativas, recreativas y culturales por parte de Counal.
- j. Realización de encuestas de satisfacción en cuanto al servicio prestado por nuestra entidad y/o consulta sobre nuevas necesidades del asociado y grupo familiar.
- k. Postulación a becas educativas ofrecidas por Entidades del sector Cooperativo, de las cuales COUNAL es asociada.
- l. La prevención y control del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.
- m. El intercambio o remisión de información en virtud de tratados y acuerdos internacionales e intergubernamentales suscritos por Colombia.
- n. Envío de información de posibles sujetos de tributación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), en los términos de

Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), o las normas que lo modifiquen y las reglamentaciones aplicables.

- o. La consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las centrales de información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.
- p. El ofrecimiento de servicios y/o productos de las entidades con las cuales tenemos suscritos convenios comerciales.
- q. Los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan al interior de COUNAL se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la Cooperativa y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.
- r. Cualquier otra finalidad que resulte de la relación del titular de los datos y Financiera COUNAL previo consentimiento obtenido en la autorización de tratamiento.

7.1.2 La información suministrada por los Funcionarios o Colaboradores de la Cooperativa se requieren para las siguientes finalidades:

- a. Realizar los procesos de selección y contratación de la planta de personal.
- b. Gestionar los datos personales del funcionario y su grupo familiar a fin de darle reconocimiento a sus derechos laborales, entre los cuales están: el salario, auxilio de transporte, prestaciones sociales, afiliación al sistema de seguridad social, bonificaciones, entre otros.
- c. Gestionar los datos personales a fin de brindar capacitación permanente a los funcionarios y colaboradores, logrando potencializar sus conocimientos, habilidades y destrezas.
- d. Administrar los datos personales a fin de identificar posibles riesgos a los cuales pueden estar expuestos en su lugar de trabajo e implementar medidas que permitan asegurar su salud física y mental.

- e. Gestionar los datos personales para la asignación de bienes y herramientas de trabajo.
- f. Gestionar los datos personales a fin de dar cumplimiento a requerimientos normativos relacionados con dicha información.

7.1.3 La información suministrada por los Proveedores de la Cooperativa se requieren para las siguientes finalidades:

- a. Realizar los procesos de convocatoria, selección y contratación de los proveedores.
- b. El estudio del comportamiento comercial y la idoneidad financiera de los proveedores personas naturales y jurídicas con las que se pretenda establecer una relación contractual.
- c. Realizar el pago de los servicios o productos contratados.
- d. Gestionar los datos personales a fin de dar cumplimiento a requerimientos normativos relacionados con dicha información.
- e. Informar al asociado sobre los convenios suscritos con proveedores para la adquisición de productos, bienes o servicios; suministrando datos de contacto del proveedor o quien lo represente (asesores).
- f. Enviar comunicación con el objeto de que participe en los eventos de carácter social, cultural, recreativo y/o educativo que realice la Cooperativa.
- g. Expediciones de certificaciones de carácter tributario o comercial que solicite el proveedor.

## **7.2 Procedimiento para la solicitud de Datos Personales en COUNAL**

**COUNAL** mediante el **FORMATO DE VINCULACION / ACTUALIZACION DE ASOCIADOS** recolecta los datos personales de la persona interesada en ser asociado de la Cooperativa y su grupo familiar, formato que también se utiliza para actualizar la información de los que ya gozan de la calidad de asociado (por política debe hacerse este trámite anualmente o cuando el asociado considere necesario actualizar esta información). Dicho documento incluye una cláusula de autorización para el tratamiento de los datos allí diligenciados.

COUNAL informará previamente a los titulares de los datos personales (asociados, funcionarios, proveedores), cual es la información que se requiere y el motivo por el cual se solicita, entendiendo que dicha finalidad estará siempre relacionada con las actividades de su objeto social.

### **7.3 Procedimiento de Almacenamiento de Información de Datos personales**

COUNAL adoptará medidas técnicas y administrativas adecuadas y suficientes que permitan el cuidado y conservación de los datos personales de los titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. De igual forma, la implementación de estas medidas, permitirá la conservación de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.

COUNAL adoptará todos los mecanismos para guardar la confidencialidad de la información y se abstendrá de usar la información para fines diferentes a los expresamente autorizados por el titular.

### **7.4 Procedimiento para el uso y Circulación de Información**

En el evento en que terceros ajenos a COUNAL requieran validar, rectificar o confirmar información correspondiente a los datos personales de los titulares contenidas en las bases de datos de la Cooperativa, se requerirá para el suministro de la información la autorización previa y expresa del titular para que opere la transferencia.

COUNAL se abstendrá de brindar datos personales de los titulares a las entidades con las cuales tiene suscrito Convenios Comerciales sin que medie una autorización por parte del Titular, por lo tanto el ofrecimiento de nuevos productos, descuentos, nuevas tarifas, campañas publicitarias podrán ser redirigidas por estas entidades siempre y cuando los titulares de los datos hayan autorizado su envío.

### **7.5 Autorización.**

Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales y de acuerdo a la normatividad vigente, es necesario que exista autorización del Titular.

La autorización es una declaración que informa al Titular de los datos personales lo siguiente: a) Quién recopila la información (responsable o encargado) b) Qué recopila (datos que se suministren) c) Para qué recoge los datos (las finalidades). d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados, e) Si se recopilan datos sensibles.

El asociado, proveedor, y demás personal relacionado con COUNAL, denominado en este documento como el titular, deberá previamente manifestar la aceptación para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales por cuenta de COUNAL; la autorización deberá hacerse de manera expresa, libre y voluntaria.

### **7.5.1 Autorización de Datos Personales Sensibles**

En el tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho tratamiento sea posible conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

### **7.5.2 Autorización de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes:**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: a) que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; b) que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. c) que se cuente con la autorización por parte del padre o acudiente del niño, niña o adolescente.

### **7.5.3 Forma y mecanismos para otorgar la Autorización.**

La autorización que conceda el Titular, deberá constar en un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

**COUNAL** deberá elaborar y poner a disposición del Titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser diligenciada y suscrita de manera legible por el titular. La autorización deberá contener la manifestación que el titular tiene pleno conocimiento que su información personal será almacenada y podrá ser usada para dar cumplimiento a la ley, y para conformar la base de datos de **COUNAL**.

## **7.6 Aviso de Privacidad**

El aviso de privacidad es el documento que se entrega al Titular para el tratamiento de los datos personales, y por medio del cual al titular se le comunica toda la información sobre las políticas que se aplican, la forma de acceder a ellas y las características del tratamiento para los datos personales.

El aviso de privacidad puede ser verbal o escrito o constar en cualquier medio electrónico, y siempre debe ser generado por COUNAL, en calidad de Responsable. Ver Anexo No.2 Aviso de Privacidad.

### **7.6.1 Contenido 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,
- 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.

COUNAL 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, COUNAL podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra que permita su consulta y eventual reproducción.

## 7.7 Del Derecho de los Titulares

**7.7.1 Del derecho de acceso.** COUNAL garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales y jurídicas, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular.

COUNAL establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, COUNAL garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

**7.7.2 Del derecho a reclamar.** El Titular de datos personales que considere que la información contenida en una base de datos de **COUNAL** deber ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrá presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento.

**7.7.3 Del derecho a la rectificación y actualización de datos.** COUNAL se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal, que resulte incompleta o inexacta.

**7.7.4 Del derecho a la supresión de datos.** El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a COUNAL, la supresión (eliminación) de sus datos personales. Para ello, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- a. Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos. Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, 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 la COUNAL. El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y COUNAL como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando: a. El titular de los datos tenga el 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, la investigación y persecución de delitos o 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.

**7.7.5 Del derecho a revocar la autorización.** Todo titular de datos personales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, la COUNAL ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento. En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades: a. Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que la COUNAL debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales. b. Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, COUNAL deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces 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.

## **8. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN**

### **8.1 Generalidades**

#### **8.1.1 Persona o Área Responsable**

La Cooperativa de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira designa al cargo de Asistente Administrativa y Financiera como responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos realizadas por el Titular de los datos personales en función de sus derechos.

#### **8.1.2 Políticas aplicables al momento de ejercer los derechos del Titular**

- a. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los Titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido

al cargo de Asistente Administrativa y Financiera, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme al derecho. Estos documentos podrán ser entregados en el área de recepción o enviados al correo electrónico [protección-de-datos@counal.com.co](mailto:protección-de-datos@counal.com.co)

- b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.
- c. No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización.
- d. Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, COUNAL ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.
- e. Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de COUNAL, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

## **8.2 Procedimientos**

### **8.2.1 Consultas**

#### **Requisitos para la atención de Consultas.**

- a. Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo: fecha de solicitud, identificación del titular, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación acompañando de la fotocopia del documento de identificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.

b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico COUNAL, [proteccion-de-datos@counal.com.co](mailto:proteccion-de-datos@counal.com.co) adjuntando la información anteriormente relacionada.

c. Para ejercer este derecho por medio físico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en nuestra sede ubicada en la cra 32 vía Cancelaria, interior de la Universidad Nacional de Colombia, edificio Administrativo piso 4, adjuntando la información anteriormente relacionada y entregándola en la recepción.

d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; COUNAL atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

<b>TIPO DE SOLICITANTE</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>Titular de los datos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación escrita</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad</li> </ul>
<b>Tercero/ representante/Apoderado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación escrita</li> <li>- Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad del titular y la persona autorizada</li> </ul>

### **Términos para la atención de consultas.**

Las solicitudes de consulta, serán atendidas por COUNAL en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 8.2.3 Reclamos

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 normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento. El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y las presentes reglas:

- a. Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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.
- b. En el caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- c. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Así mismo el titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello por COUNAL. Al respecto COUNAL 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.
- COUNAL, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos.
- COUNAL, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta al titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomara como no presentada.

El titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a COUNAL, 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 normatividad vigente.
- 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.

#### **Requisitos para la atención de Reclamos, Rectificaciones, Actualización o Supresión de datos.**

- a. El reclamo se formulara mediante solicitud escrita dirigida al cargo de Asistente Administrativa y Financiera de COUNAL y la comunicación debe contener como mínimo: fecha de solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación, acompañando los documentos que se quiera hacer valer, fotocopia del documento de identificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico destinado por COUNAL, [proteccion-de-datos@counal.com.co](mailto:proteccion-de-datos@counal.com.co) adjuntando la información anteriormente relacionada.
- c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en nuestra sede ubicada en la cra 32 vía Candelaria, interior de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira, edificio administrativo piso 4; adjuntando la información anteriormente relacionada.
- d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; COUNAL atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

<b>TIPO DE SOLICITANTE</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>Titular de los datos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación escrita sobre el reclamo</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad del titular y la persona autorizada</li> </ul>
<b>Tercero/ representante/Apoderado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad del titular y la persona autorizada</li> <li>- Comunicación escrita sobre el reclamo</li> </ul>

### **Términos para la atención de Reclamos.**

El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **8.2.4 Revocar autorización**

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, COUNAL deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que le 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 COUNAL 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, campañas, cursos entre otros. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento,

se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

**Requisitos para la atención de revocatoria de autorizaciones.**

- a) La comunicación sea física o electrónica debe contener como mínimo: fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b) Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por COUNAL. [proteccion-de-datos@counal.com.co](mailto:proteccion-de-datos@counal.com.co) adjuntando la información anteriormente relacionada.
- c) Para ejercer este derecho por medio físico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en nuestra sede ubicada en la cra 32 vía Candelaria, interior de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira, edificio administrativo piso 4; adjuntando la información anteriormente relacionada.

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITOS
<b>Titular de los datos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia del documento de identidad</li> <li>- Carta de solicitud de Revocatoria</li> </ul>
<b>Tercero/ representante/Apoderado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación</li> <li>- Fotocopia del documento de identidad del titular y la persona autorizada</li> <li>- Carta de solicitud de Revocatoria de Datos personales</li> </ul>

**Términos para la atención de Revocatorias.**

El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo

dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos a través de los canales que han sido habilitados por la COOPERATIVA para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así: a través de la dirección de correo electrónico: [proteccion-de-datos@counal.com.co](mailto:proteccion-de-datos@counal.com.co) ;a través del teléfono: 092- 2624012 ext 103 – Horario: de Lunes a Viernes entre de 08:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:30 pm, o a la siguiente dirección: Carrera 32 No. 12 -00 palmira.

## **9. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES**

Cualquier cambio a la identificación del Responsable o finalidad del Tratamiento que afecten el contenido de la autorización, será comunicado en forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto. Si el cambio está relacionado con la finalidad del Tratamiento se solicitará una nueva autorización.

Las Bases de Datos estarán vigentes en tanto COUNAL realice las actividades de su objeto social.

## **10. VIGENCIA**

El presente Manual rige a partir del 01 de julio de 2020. **COUNAL** podrá modificar los términos y condiciones del presente Manual a fin de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento en la página web: [www.counal.com.co](http://www.counal.com.co)



**OLGA PATRICIA ROJAS AGUIAR**

**Gerente**