
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>


# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión 1.2  
Edición: Marzo 1 de 2022

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>4. AREAS INVOLUCRADAS</b> .....	4
<b>5. MARCO NORMATIVO.</b> .....	5
<b>6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.</b> .....	5
<b>6.1- COMPROMISO DE LA COOPERATIVA:</b> .....	5
<b>6.2 - DERECHOS DE LOS TITULARES:</b> .....	5
<b>7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.</b> .....	5
<b>7.1. DE LA POLÍTICA Y EL PROCEDIMIENTO:</b> .....	5
<b>7.2. PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES:</b> .....	6
<b>7.3. EXCEPCIONES:</b> .....	6
<b>8. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	6
<b>9. REQUISITOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES</b> .....	7
<b>10. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS TITULARES</b> .....	8
<b>11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES.</b> .....	10
<b>11.1 ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS:</b> .....	10
<b>11.2 CONSULTAS:</b> .....	10
<b>11.3 RECLAMOS:</b> .....	11
<b>12. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS.</b> .....	12
<b>13. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LA BASE DE DATOS</b> .....	12
<b>14. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.</b> .....	12
<b>15. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES</b> .....	13

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

## 16. VIGENCIA..... 13

### 1. OBJETIVO


Describir las Políticas y determinar el procedimiento para el tratamiento de los datos personales, cumpliendo con lo establecido en Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes, razón por la cual se tratará información de los asociados, beneficiarios, terceros y empleados de Coopemtol, esto con la finalidad de garantizar la reserva de la información permitiendo a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data.

### 2. ALCANCE

Este reglamento aplica para todos los asociados, Beneficiarios, terceros, y Empleados de la Cooperativa que voluntariamente han entregado datos personales a la institución.

### 3. DEFINICIONES


Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
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; es decir, sobre la base de datos la finalidad, los medios esenciales, la promoción se hará el uso y en general todo aquello relacionado con el tratamiento de la misma.
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. Es decir, aquella persona que realice únicamente el tratamiento de éstos a partir de una delegación que le hace

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

	el responsable, recibiendo instrucción acerca de la forma en que deberán ser administrados los datos.
Aviso de privacidad	Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
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 y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Datos sensibles	son 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, 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 a los datos biométricos.
Transferencia	la transferencia de datos 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.
Transmisión	Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

#### 4. AREAS INVOLUCRADAS

- Gerencia General
- Auditoria Interna
- Departamento de Sistemas
- Empleados de la Cooperativa con acceso autorizado a datos personales de asociados, beneficiarios y terceros.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

- Directivos.
- Coordinadores.

## 5. MARCO NORMATIVO.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y por el decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes que reglamenta parcialmente dicha ley, COOPEMTOL, adopta el manual interno de políticas y procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.

## 6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

### 6.1- COMPROMISO DE LA COOPERATIVA:

De acuerdo a la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos, COOPEMTOL se compromete a dar el Tratamiento adecuado a todos y cada uno de los datos personales que le sean suministrados en forma directa por sus asociados y terceros y que a su vez son incorporados a la base de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual fueron entregados. Dichas finalidades se encuentran establecidas en nuestro Aviso de Privacidad el cual puede consultar en la página web [www.coopemtól.com.co](http://www.coopemtól.com.co)

### 6.2 - DERECHOS DE LOS TITULARES:


Los Titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en la base de datos de COOPEMTOL, tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá vía PQRS en <https://coopemtól.com.co/pqrs/> o en cualquiera de sus oficinas de atención al público o que a futuro se llegara abrir dentro del territorio colombiano:

Ciudad: Ibagué-Tolima  
Dirección: Carrera 5 Numero 26-27 Barrio Hipódromo  
Teléfono: PBX: 2649498

## 7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

### 7.1. DE LA POLÍTICA Y EL PROCEDIMIENTO:

La Política de Tratamiento de la información y el manual de procedimientos se aplicará de forma obligatoria a todos los datos de carácter personal registrados en documentos físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por **COOPEMTOL** como el responsable de dichos datos y a su posterior uso.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

## 7.2. PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES:

Los principios y disposiciones contenidas en el presente documento serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por la Cooperativa.

## 7.3. EXCEPCIONES:


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

- Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando COOPEMTOOL requiera en algún momento suministrar a terceros estas bases de datos o archivos, de manera previa, informará al Titular y solicitará su autorización, según las disposiciones contenidas en la Ley 1581/12 y demás normas concordantes.
- 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.
- Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- 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.
- 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.

## 8. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COOPEMTOOL aplicará de manera íntegra los siguientes principios fundamentados en el desarrollo de la ley 1581 de 2012

- **Legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad regulada sujeta a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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.


	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

- **Veracidad:** 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.
- **Finalidad:** El Tratamiento de datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Transparencia:** En el Tratamiento se garantiza el derecho del Titular a obtener del responsable o encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte del 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.
- **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 y de la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas prevista en la ley.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervenga 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 algunas 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.

## 9. REQUISITOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razones de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a tercero sin la autorización del Titular.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>


- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, En este evento se tomarán las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- **Datos personales de niños, niñas y adolescentes:** El Tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de COOPEMOTOL, se llevará a cabo respetando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurando el respeto a sus derechos fundamentales.
- En la medida de lo posible se realizará el Tratamiento a los menores o adolescentes, teniendo en cuenta en cada caso la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal en consideración de factores como la madurez, autonomía y la capacidad para entender el fin de dicho tratamiento.
- Todo responsable o representante legal involucrado en el Tratamiento de los datos personales del menor, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales.
- COOPEMOTOL como responsable del tratamiento de la información personal, respeta todos y cada uno de los derechos establecidos en la constitución Política Colombiana, la Ley 1581 y Decreto 1377 de 2013.

## **10. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS TITULARES**


De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes Derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del Tratamiento.
- Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado por el responsable o encargado del Tratamiento, previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Derecho a revocar su autorización para el Tratamiento de sus datos personales cuando en el Tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adiciones o complementen.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

- Los menores de edad podrán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos.
- Si la relación entre el Titular de la información y COOPEMOTOL como responsable del Tratamiento, se establece mediante medios electrónicos a través de los cuales se pueda obtener acceso directo a sus datos personales o preferencias, este acceso deberá contener las siguientes características: sin límite de plazo, sin costo, deberá otorgar al Titular de la información la posibilidad de conocer los datos personales que de él se encuentren en línea permitiendo la actualización de los mismos.
- Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá realizar por comunicación escrita o correo electrónico a COOPEMOTOL como responsable del Tratamiento.
- La solicitud de ejercicio del Derecho de acceso a la información por parte del Titular deberá contener por lo menos los siguientes datos: fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección, teléfono, lugar de residencia, anexar documentos que acrediten la representación si es el caso, firma de quien solicita la información.
- El Titular interesado en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, para ello podrá utilizar el correo electrónico dispuesto por COOPEMOTOL [datospersonales@coopemtol.com.co](mailto:datospersonales@coopemtol.com.co), por medio de la página web [www.coopemtol.com.co](http://www.coopemtol.com.co) o podrá hacerlo por cualquier medio de correspondencia masiva existente en el país.
- La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, por datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, datos relacionados con el registro civil de las personas.
- La información solicitada por el Titular será suministrada por cualquier medio que requiera el Titular, incluyendo los electrónicos.
- Al momento en que COOPEMOTOL como responsable del Tratamiento solicite la autorización al Titular, informará de forma clara, y expresa el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, la finalidad del mismo, los derechos que le asisten como Titular, la dirección física, electrónica y teléfono donde podrá tener la información requerida.
- La información de los datos personales del Titular con base en las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes será suministrada a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y al tercero autorizado por el Titular o por la ley, siempre y cuando cumplan con las condiciones de legalidad establecidas en el presente manual.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

## 11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

### 11.1 ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS:


El área responsable de la atención de consultas, peticiones y reclamos ante la cual el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o rectificar la Autorización en los términos de ley, será el departamento de sistemas de COOPEMTOOL, ubicada en la ciudad de Ibagué en la carrera 5 No. 26-27 Barrio Hipódromo, teléfono 2649498 ext. 111.

### 11.2 CONSULTAS:

El Titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá consultar la información del Titular que repose en la base de datos, por medio escrito o el medio electrónico habilitado por COOPEMTOOL.

- La comunicación debe contener como mínimo fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, domicilio y teléfono para efectos de notificación; para el representante del Titular, documento que acredite la representación, si es el caso.
- Para ejercer este derecho por el medio electrónico, el Titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio de PQRS en <https://coopemtól.com.co/pqrs/>
- 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.
- COOPEMTOOL atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos; si es el caso, anexando los documentos que vea necesarios como soportes que quiera hacer valer.

SOLICITANTE	REQUISITOS
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación escrita.</li> <li>• Fotocopia del documento de identificación</li> </ul>
TERCERO / REPRESENTANTE DE MENOR / APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación escrita.</li> <li>• Carta de autorización o documento que acredite la representación, si es el caso.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.</li> </ul>
--	--

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta al requerimiento.


### 11.3 RECLAMOS:

EL Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante COOPEMOTOL.

- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a COOPEMOTOL y la comunicación debe contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, domicilio y teléfono para efectos de notificación; para el representante del Titular, documento que acredite la representación, si es el caso, anexando los documentos que vea necesarios como soportes que quiera hacer valer.
- 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; COOPEMOTOL atenderá la solicitud siempre y cuando el reclamo cumpla con los requisitos requeridos

SOLICITANTE	REQUISITOS
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación escrita.</li> <li>Fotocopia del documento de identificación</li> </ul>
TERCERO / REPRESENTANTE DE MENOR / APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación escrita.</li> <li>Carta de autorización o documento que acredite la representación, si es el caso.</li> <li>Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.</li> </ul>

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, si el solicitante no ha presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Marzo 1 de 2022
	<b>GERENCIA</b>	Versión 1.2

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "RECLAMO EN TRAMITE" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- Conforme a los lineamientos de ley establecidos, antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo con la Cooperativa a través de Dirección de Mercadeo y Ventas, radicando su solicitud en cualquiera de las oficinas de atención al público dentro de los horarios establecidos o que a futuro se llegara abrir dentro del territorio colombiano o mediante PQRS en <https://coopemtól.com.co/pqrs/>
- En caso de que COOPEMTOOL no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en término de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante COOPEMTOOL.
- Para la ACTUALIZACIÓN DE DATOS: El solicitante además de los requisitos establecidos diligenciará el formato de Afiliación y Actualización de Datos suministrado por COOPEMTOOL.

## 12. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS.


Los datos de los asociados, Beneficiarios, terceros y empleados de la cooperativa registrados en la base de datos de la Cooperativa de ahorro y crédito social COOPEMTOOL, serán sometidos a los siguientes tratamientos: recolección, almacenamiento, uso y administración (ver anexo 1).

## 13. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS.

COOPEMTOOL cuenta con mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar el acceso a las bases de datos donde reposa la información de nuestros y terceros administrados en el cumplimiento de políticas de seguridad y control por personal responsable.

## 14. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los documentos relacionados en los procesos comerciales, con una relación contractual, en lo que se requieran información personal de la contraparte, contará con aviso expreso y claro sobre la

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<i>Marzo 1 de 2022</i>
	<b>GERENCIA</b>	<i>Versión 1.2</i>

autorización del manejo de datos personales. Los formatos y/o formularios que contendrán tal aviso, son los siguientes:

- Formulario Afiliación y Actualización de Asociados
- Formulario de Vinculación y solicitud de Producto PN
- Contratos laborales

### **15. 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.

### **16. VIGENCIA**

El presente manual rige a partir del 1 de marzo de 2022 y estará vigente en tanto COOPEMTOL ejerza las mismas funciones que realiza actualmente.

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