

## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTE DE SAN VICTORINO

### COOMERSANV

#### POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

##### *Consideraciones:*

El artículo 15 de la Constitución de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos".

El artículo 25 de la misma ley establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarrearán sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

Que el Decreto 1377 de 2013, así como el Decreto 1074 de 2015, definen la información que debe contener como mínimo las políticas de tratamiento de información.

En virtud de lo anterior, es deber legal de COOMERSANV proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en base de datos.

Para los efectos de las presentes políticas, se entiende 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) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

**c) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**d) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

**e) 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) Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular;

**g) Dato semiprivado:** “Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV” de la Ley 1266;

**h) Dato público:** “Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”;

**i) 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;

**j) 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;

**k) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

**l) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;

**m) 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;

**n) 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;

**Objetivo:**

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión para realizar la actividad comercial, objeto social de la entidad, de los datos personales tratados por la Cooperativa Multiactiva de Comerciantes de San Victorino "COOMERSANV" como Responsable del Tratamiento.

**Alcance:**

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de COOMERSANV, quien actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales.

**Obligaciones:**

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para COOMERSANV.

**Responsable del Tratamiento:**

La Cooperativa Multiactiva de Comerciantes de San Victorino sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 860.515.691-0 con domicilio principal en la Calle 11 No. 14-38 de la ciudad de Bogotá D.C., Republica de Colombia. Página [www.coomersan.com](http://www.coomersan.com) teléfono 7561122 en la ciudad de Bogotá D.C.

**Tratamiento y Finalidad:**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación para efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Cooperativa en lo que tienen que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.

COOMERSANV ha diseñado la presente política, para el manejo de la información de carácter personal de nuestros, empleados, asociados, clientes, proveedores y bases de datos.

El tratamiento que realizará COOMERSANV con la información personal será la siguiente:

1. La información privada de los clientes en principio está destinada a la prestación del servicio para el cual este se vinculó.
2. La Información proporcionada por los empleados, asociados, clientes y proveedores y/o Usuarios, podrá ser usada con el fin de:
  - Incluirla en una base de datos;
  - Someterla a tratamiento;
  - Mantener contacto directo con estos para suministrarles información que puede llegar a ser de su interés;
  - Contactarlo para ofrecer productos y/o servicios.
3. En relación con lo anterior, COOMERSANV podrá ejecutar las siguientes acciones:
  - Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
  - Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.
  - Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.
  - Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
4. Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.
5. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
6. Gestionar tramites (solicitudes, quejas, reclamos).
7. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por COOMERSANV.
8. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual COOMERSANV tenga un vinculo contractual para el desarrollo de actividades de este tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de las mismas.
9. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
10. Contactar al Titular a través de medios electrónicos SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.

11. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
12. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por COOMERSANV con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
13. Prestar los servicios ofrecidos por COOMERSANV y aceptados en el contrato suscrito.
14. Suministrar la información a terceros con los cuales COOMERSANV tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIANTE DE SAN VICTORINO "COOMERSANV" no revelará la información personal de sus empleados, asociados, clientes y proveedores a terceras partes sin consentimiento expreso.

***Tratamiento de Datos Sensibles:***

Los datos sensibles recolectados serán tratados con las siguientes finalidades:

1. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
2. Ejercer control de asistencia entrada, salida de la Cooperativa (Biométrico)
3. Ejercer vigilancia para preservar la seguridad en las instalaciones de COOMERSANV (Videovigilancia).

***Derechos de los Titulares:***

Como titular de sus datos personales los Asociados, Clientes, Proveedores y empleados tienen derecho a:

1. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
3. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.
4. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a COOMERSANV. 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 autorizados.
5. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COOMERSANV. Salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
6. Ser informado por COOMERSANV, previa solicitud, respecto del uso que les han dado a sus datos personales.
7. 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 COOMERSANV ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
8. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.
9. Se tendrán dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que COOMERSANV deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede sobre algunos tipos de tratamiento determinados.
10. Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a COOMERSANV indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.
11. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.
12. Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la compañía respecto al manejo y tratamiento dado a su información.
13. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a COOMERSANV, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:
  - a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
  - b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
  - i. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.
  - c. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por COOMERSANV. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
    - i. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
    - ii. 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.
    - iii. 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.

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

#### ***Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos:***

la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones (OCQS) o la dependencia que haga sus veces, es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivo sus derechos.

#### ***Procedimiento para el Trámite de Reclamos o Solicitudes:***

Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada a COOMERSANV por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto al manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la ley regulatoria al derecho al habeas data y será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante los canales oficiales definidos por COOMERSANV para la recepción de las –PQRS-. Los cuales son los siguientes:

- Puntos de Radicación: Corresponden a la ventanilla de radicación que se encuentra en las oficinas de COOMERSANV para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
- Correo Electrónico: COOMERSANV dispone del correo electrónico [notificaciones@coomersan.com](mailto:notificaciones@coomersan.com), el cual es administrado por la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones (OCQS) o la dependencia que haga sus veces, por medio del cual, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus –PQRS-.
- Atención Telefónica: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las –PQRS- ante la OCQS o la dependencia que haga sus veces.
- Buzón de Sugerencias: Buzón ubicado en las oficinas de COOMERSANV, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-. Con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer.

2. COOMERSANV no podrá rechazar ninguna petición, reclamo o queja por considérala incompleta, en caso de que el escrito resulte incompleto, la compañía solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurrido diez (10) días hábiles sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

3. El solicitante recibirá una respuesta por parte de COOMERSANV dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.

4. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5. Cuando envía un reclamo es posible que se solicite información personal adicional. Puede que se solicite información personal adicional, en otros momentos, el cliente, proveedor o asociado es libre de proporcionarla o no.

#### ***Procedimiento para el Ejercicio del Derecho de Habeas Data:***

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, COOMERSANV presente el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

Nombre completo y apellidos

Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),

Medios para recibir respuesta a su solicitud,

Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).

Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, COOMERSANV 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 cumplidos 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, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

#### ***Vigencia:***

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 1 de diciembre de 2018.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y proveedores se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación a la cooperativa como asociado, empleado, cliente y proveedor.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

**FIN DEL DOCUMENTO.**