

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	1 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

INTRODUCCION

La COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COONFIE es una entidad de naturaleza solidaria que desarrolla de manera especializada la actividad financiera entre sus asociados, por ende, COONFIE debe atender a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 en lo referente al hábeas data financiero; y además, como entidad cooperativa que se relaciona con sus asociados clientes, potenciales asociados clientes, proveedores, aliados, funcionarios, exfuncionarios, pasantes o practicantes y miembros de órganos sociales, visitantes, se encuentra sujeta al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

El compromiso de la administración de COONFIE con el cabal cumplimiento de las normas que regulan el hábeas data, lleva a la administración a crear un Sistema de Protección de datos y Responsabilidad Demostrada, con el fin de fijar claros lineamientos que permita a los funcionarios de la cooperativa, en primera instancia advertir la obligatoriedad de dar cabal cumplimiento a las disposiciones antes mencionadas, asegurar el actuar correcto de éstos en la aplicación de políticas y procesos de tal manera que se protejan los derechos de los titulares de la información, bien sean estos asociados clientes, potenciales asociados clientes, proveedores, aliados, funcionarios, exfuncionarios, pasantes o practicantes y miembros de órganos sociales, visitantes.

En ese sentido, los administradores de COONFIE deciden crear un sistema de protección de datos y responsabilidad demostrada con el cual su alta dirección se encuentra comprometido por lo que están enfocados en velar por la implementación efectiva de las políticas y buenas prácticas en el tratamiento de los datos personales, la divulgación y capacitación de las mismas, la definición de una estructura de reportes y de revisión de las políticas y en destacar la importancia del rol que cumple el oficial de protección de datos al interior de la Cooperativa.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	2 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

CAPITULO PRIMERO - REGLAS GENERALES APLICABLES EN LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS TRATADOS POR COONFIE

1. OBJETIVOS

- 1.1. Recoger las directrices legales que en materia de Hábeas Data regulan la actividad que realiza la COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COONFIE, así como atender las instrucciones que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante la SIC, a sus vigilados.
- 1.2. Establecer buenas prácticas en el tratamiento de los datos personales y socializar las mismas entre los funcionarios de COONFIE con el fin de garantizar el conocimiento de éstas y su correcta aplicación.
- 1.3. Precisar los deberes que la Ley, sus normas reglamentarias y/o instrucciones impartidas por la SIC imponen a la COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COONFIE bien sea en calidad de responsable del tratamiento de datos, usuario de la información y/o fuente de la información.
- 1.4. Asegurar que a partir del conocimiento generalizado del presente manual los funcionarios de COONFIE estén en posibilidad de brindar respuestas claras, suficientes y oportunas frente a los eventuales reclamos o solicitudes de información presentados por los titulares de la información.
- 1.5. Diseñar, ajustar e implementar procedimientos internos que orienten en sus actuaciones a los colaboradores de la COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COONFIE, de tal manera que éstos puedan actuar.
- 1.6. Crear e implementar un Comité de datos que adelante la revisión periódica de las políticas y procedimientos definidos, y cumpla las veces de órgano de consulta que opere frente a casos específicos que requieran una revisión compleja de la situación.

2. ALCANCE Y MARCO REGULATORIO

El Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada –busca recoger de manera unificada la regulación que en materia de habeas data se ha expedido en Colombia, con el fin de dar aplicación integral en el tratamiento de los datos a los principios que orientan el mismo, cumplir a cabalidad las obligaciones que la Ley señala en cabeza del responsable del tratamiento, fuente y/o usuario de la información, según el rol en que se desempeñe COONFIE, así como implementar procedimientos orientados al respeto de los derechos de los titulares de la información y a una transparente administración de los datos.

Para ello, este Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada tomará en cuenta las dos regulaciones vigentes en materia de habeas data, sus normas reglamentarias y las instrucciones que hasta la fecha ha impartido la SIC, manejando metodológicamente los aspectos comunes de estas normativas de manera unificada y creando capítulos separados para los aspectos que de manera independiente deban ser tratados según se hable de habeas data general o habeas data financiero.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	3 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

En cuanto al Marco regulatorio, las normas que resultan aplicables y que son tenidas en cuenta en el presente Sistema son:

- Constitución Política en especial los artículos 15 y 20.
- Ley 1581 de 2012, norma estatutaria que regula el hábeas data general
- Ley 1266 de 2008, norma estatutaria que regula el denominado hábeas data financiero
- Decreto compilatorio 1074 de 2015 (norma que incorpora los Decretos 1727 de 2009, 2952 de 2010, referentes al hábeas data financiero y los Decretos 1377 de 2013, 886 de 2014, referentes al denominado hábeas data general)
- Circular Básica Jurídica de la SIC, en especial el Título V

3. GLOSARIO

- 3.1. Área Encargada de la Base de Datos: Teniendo en cuenta la organización interna de COONFIE, las distintas bases de datos físicas y magnéticas que contengan datos personales, son internamente administradas por las distintas áreas que requieren de la información para el desarrollo de sus actividades por tanto actuarán como encargados del tratamiento y atenderán cabalmente los lineamientos establecidos en el presente documento.
- 3.2. Autorización: Manifestación de voluntad en la cual el titular del dato personal a tratar de manera previa expresa e informada permite que sus datos sean tratados.
- 3.3. Aviso De Privacidad De Política De Tratamiento De Datos: Concepto propio de la Ley 1581 referido a la Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la política de tratamiento de datos, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- 3.4. Base De Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Concepto aplicable tanto en el régimen de Ley 1581 como en el de la Ley 1266 de 2008.
- 3.5. Cambios Sustanciales en la base de datos: Son los cambios que se hagan sobre la Finalidad, el encargado del Tratamiento, los Procedimientos y Medios de atención al Titular, clasificación o tipos de información personal recaudada, la Política de Seguridad y la Política de tratamiento.
- 3.6. Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Concepto aplicable tanto en el régimen de Ley 1581 como en el de la Ley 1266 de 2008.
- 3.7. Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	4 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

relevante para el titular. Concepto aplicable tanto en el régimen de Ley 1581 como en el de la Ley 1266 de 2008.

- 3.8. 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. Ejemplos de algunos datos públicos son, 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. Para el tratamiento de este tipo de datos no se requiere el consentimiento previo y expreso del titular de la información, el concepto de dato público es aplicable tanto en el régimen de Ley 1581 como en el de la Ley 1266 de 2008.
- 3.9. Dato Semiprivado: Aquel 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, ejemplo de este tipo de datos es el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley 1266 de 2008. El concepto de dato semiprivado es aplicable tanto en el régimen de Ley 1581 como en el de la Ley 1266 de 2008.
- 3.10. Dato Sensible: Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Ejemplos de datos sensibles pueden ser 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. Concepto aplicable en el ámbito de la Ley 1581 de 2012.
- 3.11. Encargado del Tratamiento de Datos: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. Concepto aplicable en el ámbito de la Ley 1581 de 2012 y de la Ley 1266 de 2008.
- 3.12. Finalidad: La Finalidad es el propósito u objetivo con el cual se hace el Tratamiento de los datos personales
- 3.13. Fuente de Información: Persona natural o jurídica que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, debido a la autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	5 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

de los datos.

- 3.14. Hábeas Data: Es el derecho constitucional que tiene toda persona natural o jurídica de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella por parte de un responsable y/o encargado del tratamiento de datos.
- 3.15. Incidente de Datos: Se refiere a la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado, que deberán reportarse al RNBD por parte de los Responsables del Tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos. Los Responsables del Tratamiento que no se encuentren obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD y los Encargados del Tratamiento, deberán hacer el reporte de los incidentes de seguridad que afecten la información contenida en estas mediante el aplicativo dispuesto para tal fin en la página web de la SIC en el micrositio de la Delegatura para la Protección de Datos Personales o mediante cualquiera de los canales habilitados por la entidad para recibir comunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos. La información relacionada con las medidas de seguridad, los reclamos presentados por los Titulares y los incidentes de seguridad reportados en el RNBD no estará disponible para consulta.
- 3.16. Información Financiera: La información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- 3.17. Medidas de seguridad de la información. Corresponde a los controles implementados por COONFIE como responsable del tratamiento de los datos para garantizar la seguridad de las bases de datos que registra en el Registro Nacional de Bases de datos, para lo cual la SIC dispone de ciertas preguntas en el RNBD. Es necesario tener en cuenta que las preguntas que realiza la SIC no son instrucciones acerca de las medidas de seguridad que debe implementar COONFIE como responsables del tratamiento de datos personales.
- 3.18. Operador de Información Financiera: Es la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley. El operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente.
- 3.19. Pago voluntario: De acuerdo con la Ley 1266 de 2008, se entiende que una

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	6 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

obligación ha sido voluntariamente pagada, cuando su pago se ha producido sin que medie sentencia judicial que así lo ordene.

- 3.20. Política de Tratamiento de Datos: Es la manifestación que realiza el responsable del tratamiento de los datos sobre las directrices y lineamientos bajo los cuales realiza el tratamiento de los datos personales, sus finalidades.
- 3.21. Registro Nacional de Bases de datos: Es el directorio electrónico de las Bases de Datos personales que existen en el territorio colombiano y el cual administra la SIC, allí las personas jurídicas y naturales que cuentan con una Base de Datos deben inscribir estas por mandato legal. Las Bases de Datos se ingresan al RNBD a través de la página web de la SIC.
- 3.22. Reporte Negativo: Se presenta reporte negativo cuando la persona natural o jurídica efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones
- 3.23. Reporte Positiva: Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones.
- 3.24. Responsabilidad Demostrada: El responsable del tratamiento de los datos debe estar en capacidad de demostrar a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica del responsable, su tamaño empresarial, La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento, el tipo de Tratamiento que realiza los riesgos potenciales que el tratamiento puede causar sobre los derechos del titular.
- La SIC puede requerir en cualquier momento la descripción de los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, así como de las finalidades del tratamiento y la relevancia del dato que se requiere. De igual forma, la SIC se encuentra facultada para solicitar las evidencias sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas para el tratamiento de los datos.
- 3.25. Responsable del Tratamiento de datos: 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.
- 3.26. Responsable Interno del tratamiento de la base de datos: Cada una de las áreas de COONFIE que sea responsable de alguna de las Bases de Datos de la Cooperativa que contenga datos personales, será la directa encargada sobre su Base de Datos. Para el efecto las Áreas Encargadas podrán designar un colaborador en concreto para la administración de la Base de Datos.
- 3.27. Transferencia de Datos: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	7 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- 3.28. Transmisión de Datos: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.
- 3.29. Titular de la Información: En el marco de la Ley 1581 solo son titulares las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. Para efectos de la Ley 1266 de 2008 es titular de la información toda persona natural o jurídica cuyos datos sean objeto de tratamiento.
- 3.30. Tratamiento De Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 3.31. Usuario de La Información: concepto aplicable en el ámbito de la Ley 1266 de 2008, y se refiere a la persona natural o jurídica que legalmente puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

4. POLÍTICAS DE RECOLECCIÓN Y USO DE LOS DATOS

- 4.1. COONFIE podrá recolectar datos para fines legítimos siempre que se cuente con el consentimiento previo y expreso de los titulares de la información o la Ley lo permita.
- 4.2. COONFIE al recolectar datos privados y semiprivados, deberá solicitar la autorización para tratarlos (la cual puede ser dada en medio físico o electrónico) y conservar dicha autorización de tal suerte que se pueda probar su existencia en cualquier momento.
- 4.3. Los datos que recolecte COONFIE serán tratados de manera transparente de acuerdo con las finalidades informadas a los titulares de la información.
- 4.4. COONFIE podrá recolectar datos personales a través de distintos canales, como por ejemplo medio telefónico, electrónico, personal; siempre y cuando cumpla con obtener el consentimiento previo e informado que debe obtener del titular y el mecanismo utilizado le permita probar su existencia en cualquier momento.
- 4.5. COONFIE informará a los titulares de la información en el documento de solicitud

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	8 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

de autorización para el tratamiento de los datos, las finalidades para las cuales recolecta los datos personales, de tal manera que el titular se encuentre bien informado.

- 4.6. COONFIE no transferirá o cederá los datos personales a los que tenga acceso, salvo que cuente con la autorización de los titulares de la información o realice esta transferencia a un país considerado destino seguro.
- 4.7. COONFIE reportará información a los operadores financieros siempre que cuente con la autorización otorgada por el titular de la información. En el caso del reporte negativo de un dato, COONFIE agotará el requisito de la comunicación previa en los términos que exige la Ley 1266 de 2008 y sus normas reglamentarias.
- 4.8. COONFIE implementará controles internos en el manejo y consulta de los documentos físicos o magnéticos que correspondan a bases de datos y que contengan datos personales, para que sean manejados de manera segura con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados.
- 4.9. Cada vez que COONFIE requiera crear una nueva base de datos, el área que requiere de dichos datos personales, deberá informar al Oficial de Datos previamente indicándole por escrito información completa que permita por lo menos conocer los siguientes aspectos: lugar de origen de los datos personales, si estos reposan o no al interior de la cooperativa, si ya existe un consentimiento para el tratamiento de los datos o si por tratarse de datos nuevos éste se deba recoger, finalidad del tratamiento de datos y proceso con el cual se encuentra relacionado, tiempo por el cual requiere tratar los datos, identificación del área y subgerente o Director que al interior de la cooperativa se hace cargo de la administración de la base de datos, perfiles requeridos para acceder a la base de datos y por parte de cuántos y cuáles funcionarios. Con base en lo anterior el Oficial de Protección de Datos realizará el análisis correspondiente que presentará en primera instancia al Comité de Protección de Datos y posteriormente al área solicitante para determinar los pasos a seguir en el caso concreto.

5. PRINCIPIOS RELATIVOS AL TRATAMIENTO DE DATOS

Los principios previstos en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 orientan la interpretación y aplicación de estas normas; siendo del caso aclarar que la base de datos reguladas por Ley 1266 le son aplicables los principios contenidos en la Ley 1581, por disposición legal expresa de esta última¹.

- 5.1. Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2015 y las disposiciones que las reglamenten.
- 5.2. Principio de Libertad: El tratamiento de los datos sólo es posible con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular de la información en los casos

¹ La Ley 1581 de 2012, artículo 2, en materia de principios esta Ley es aplicable incluso para las bases de datos reguladas por la Ley 1266 de 2008.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	9 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	---------

que la ley lo requiere. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que no haga necesario el consentimiento. Este principio resulta aplicable en el ámbito de las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

- 5.3. Principio de Transparencia: En el tratamiento de datos debe garantizarse el derecho del Titular de la información a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de sus datos.
- 5.4. Principio de veracidad o calidad de los datos: La información contenida en las bases de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Esta legalmente prohibido el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 5.5. Principio de Finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.
- 5.6. Principio de Circulación Restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley.
- 5.7. Principio de Temporalidad de la Información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos y sólo podrá ser tratada por el tiempo que sea necesario y razonable de acuerdo con las finalidades informadas al titular de la información.
- 5.8. Principio de Interpretación Integral de Derechos Constitucionales. La normatividad que regula el tema de protección de datos se debe interpretar amparando adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información y demás derechos previsto constitucionalmente aplicables.
- 5.9. Principio de Seguridad. La información que conforma una base de datos, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar tanto por responsables y/o encargados con las medidas técnicas, humanas y

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	10 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

5.10. Principio de Confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en el tratamiento de datos personales de Ley 1581 y/o 1266, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de ésta.

5.11. Principio de Interpretación Integral de Derechos Constitucionales. La Ley 1266 de 2008, será interpretada amparando adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

5.12. Principio de Favorecimiento a una Actividad de Interés Público. En la interpretación y aplicación de la Ley 1266 de 2008, deberá considerarse que la administración de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y provenientes de terceros países está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera y tiene como propósito ayudar a la democratización del crédito, promover el desarrollo de la actividad de crédito, la protección de la confianza del público en el sistema financiero y su estabilidad, así como generar otros beneficios para la economía nacional y en especial para la actividad financiera, crediticia, comercial y de servicios del país.

6. COMITÉ DE PROTECCIÓN DE DATOS – COMPOSICIÓN, FUNCIONAMIENTO Y FUNCIONES

COONFIE crea un órgano interdisciplinario que tendrá un rol consultivo al interior de la entidad y cumplirá las funciones que se indican más adelante, siendo del caso evidenciar que el propósito de este Comité es que, a partir del aporte de cada uno de los integrantes dado su conocimiento técnico específico, pueda construirse recomendaciones que tengan una visión integral que incorpore los temas de negocio, pertinencia de los datos, manejo de éstos, verificación de políticas de seguridad de la información, entre otras.

6.1. Composición y Funcionamiento

El Comité de protección de datos estará integrado por cinco (5) miembros que se desempeñen en los siguientes roles: Oficial de Protección de Datos, Subgerente de Sistemas, Director de Cartera, Subgerente Financiero, Subgerente de Crédito, con el fin de contar con un órgano consultivo interdisciplinario que evalúe de manera integral

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	11 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

los temas sometidos a su consideración. Sin perjuicio de lo anterior, si el Oficial de Protección de datos o cualquier otro miembro del Comité lo considera pertinente podrá invitar a sesionar al Gerente de la Cooperativa y los subgerentes de otras áreas, o al asesor jurídico externos, con el fin de evaluar temas específicos.

Las reuniones del Comité serán presididas por el Oficial de Protección de Datos y actuará como secretario de la reunión cualquiera de sus miembros que sea elegido por mayoría simple de sus miembros. El Comité sesionará con la asistencia de por lo menos 3 de sus miembros y se reunirá por lo menos 2 veces al año, previa convocatoria vía correo electrónico que realice el Oficial de Protección de Datos con por lo menos un (1) día de antelación a la fecha prevista para la reunión; sin embargo, frente a situaciones excepcionales que a juicio de la Gerencia o del Oficial de Protección de Datos lo amerite, el Comité podrá sesionar sin previa convocatoria. Las decisiones del Comité deben ser por UNANIMIDAD de todos sus miembros.

6.2. Funciones:

- Crear el reglamento del Comité de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada.
- Garantizar que el Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada sea interpretado y aplicado de manera coherente por las distintas áreas de COONFIE, para lo cual velará porque el mismo sea socializado entre los funcionarios de la Cooperativa y haga parte del proceso de inducción del personal nuevo.
- Evaluar por lo menos una vez al año, la necesidad de realizar ajustes y/o modificación al Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada, políticas de seguridad de la información y demás procesos y/o documentos que tengan incidencia en el tema, con el fin de efectuar recomendaciones a la Administración de COONFIE sobre la pertinencia de incorporar cambios.
- Ofrecer orientaciones generales a la Administración de COONFIE y a las distintas áreas, sobre la interpretación y aplicación del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada.
- Evaluar el impacto de los posibles cambios normativos que se produzcan en materia de protección de datos, de las instrucciones de los organismos de control y vigilancia y posibles medidas que COONFIE quiera adoptar, con el fin de efectuar recomendaciones sobre la mejor forma de implementar las modificaciones a realizar en el Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada y/o demás procesos y documentos que de alguna manera contribuyan a la implementación del sistema de protección de datos.
- Aprobar un sistema de administración de riesgos que permita identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos asociados al tratamiento de datos para efectuar las recomendaciones del caso a la Administración de COONFIE con el fin de adoptar las medidas preventivas o correctivas pertinentes.
- Aprobar un plan de evaluación y revisión del Sistema que permita medir la efectividad de los controles implementados y los resultados.
- Definir y documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	12 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

7. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS - FUNCIONES

El oficial de Protección de Datos desarrolla un rol primordial dentro del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada, dado que conoce integralmente el funcionamiento de COONFIE, y por ende puede identificar los procesos y procedimientos que involucran tratamiento de datos advirtiendo la necesidad de implementar controles, capacitar a los funcionarios en la aplicación de los procesos, necesidad de medir y controlar la efectividad del sistema por medio de la definición de indicadores y de adoptar medidas preventivas y correctivas en el tratamiento de los datos. En consecuencia, el Oficial de Protección de Datos tiene una función de control y a la vez la tarea de lograr que la implementación del sistema sea transversal a todas áreas que conforman la Cooperativa.

Si bien el Oficial de Protección de Datos es un rol previsto dentro del ámbito de aplicación de la Ley 1581, COONFIE ha querido ampliarlo con el fin de llevar el ejercicio de sus funciones al ámbito de aplicación de la Ley 1266 de 2008, es decir a las actividades de tratamiento de datos que se realizan con ocasión del ejercicio de la actividad financiera que desarrolla la Cooperativa, dado que las funciones que despliega el Oficial de Protección de Datos resultan plenamente compatibles.

7.1. Funciones

- Asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y buenas prácticas para la protección de datos por parte de los administradores y usuarios internos de la información.
- Establecer, implementar, monitorear y mejorar los controles de en el tratamiento de los datos.
- Ser el enlace y coordinar con las áreas de la Organización, para asegurar el adecuado funcionamiento y mejora permanente del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada.
- Liderar y promover la cultura de protección de datos.
- Crear e implementar de manera conjunta con la Subgerencia Administrativa, capacitaciones en materia de protección de datos, de tal manera que se logre capacitar en la materia tanto el personal nuevo como antiguo de la cooperativa.
- Mantener el inventario de las bases de datos, clasificarlas según su tipo y realizar su inscripción y actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC para el caso de las bases de datos reguladas por la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- Autorizar la creación, incorporación de datos provenientes de fuentes públicas de información o provenientes de transmisiones de datos, verificando el cumplimiento de eventuales requisitos legales en este último caso, con el fin de atender las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- Efectuar revisiones preliminares de los procesos y/o procedimientos que las distintas Subgerencias y Direcciones de la Cooperativa requieran crear, modificar o ajustar, con

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	13 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

el fin de efectuar las recomendaciones en temas tales como: (i) El uso de los datos personales y circulación de los mismos; (ii) supresión y/o disposición de datos personales; (iii) personal autorizado para acceder a los datos personales; (iv) actualización de la información y/o su corrección y; (v) atención de consultas y reclamos de los titulares de la información.

- Conocer de las consultas y reclamos que reciba COONFIE y los términos en que se proyecta dar respuesta por las áreas internas encargadas de administrar la respectiva base de datos. Para ello las áreas deberán dar a conocer la consulta o reclamo con la debida antelación y los términos y condiciones del proyecto de respuesta para que el Oficial de Datos pueda realizar sus recomendaciones previo al envío de las mismas.
- Rendir informes por lo menos semestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten, a la Gerencia y al Consejo de Administración de la Cooperativa que permita conocer los avances en la implementación de este Sistema, las medidas de seguridad adoptadas para la protección de los datos que trata COONFIE como responsable y presentar estadísticas sobre reclamaciones recibidas y medidas preventivas y correctivas adoptadas.
- Diseñar indicadores que le permitan medir y controlar la adecuada implementación del sistema.
- Efectuar de manera conjunta con la Subgerencia Administrativa, la revisión de los contratos de trabajo con el fin de verificar que los mismos incorporan obligaciones relativas al manejo de datos personales por parte del personal que labora con COONFIE y/o adoptar las medidas correctivas del caso en los eventos en que se requiera realizar modificaciones a los contratos.
- Garantizar que los reportes semestrales que debe efectuar COONFIE, se realicen a la SIC con el fin de informar sobre los reclamos presentados en los semestres comprendidos entre enero y junio y julio y diciembre de cada año.
- Acompañar y asistir a la Cooperativa en la atención de las visitas y requerimientos que realice la SIC. Para efectos de la atención de requerimientos, el Oficial de Protección de datos canalizará la información y soportes que las distintas áreas deban suministrar con miras a la atención del requerimiento y compilará los elementos de las respuestas.
- Velar por el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales respecto del tratamiento de datos que realice COONFIE, para lo cual implementará indicadores que le permitan medir tanto la oportunidad como la calidad de las respuestas.
- Advertir a la Administración sobre la necesidad de informar a la autoridad de protección de datos, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	14 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

CAPITULO SEGUNDO – HÁBEAS DATA LEY 1581 DE 2012

1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES BAJO EL ÁMBITO DE LA LEY 1581 DE 2012

COONFIE como entidad de naturaleza solidaria despliega distintas actividades para las cuales requiere tratar datos de sus asociados o potenciales asociados, empleados, exempleados, proveedores, contactos comerciales y/o convenios, visitantes de sus oficinas y miembros de órganos sociales de la Cooperativa. En dichos eventos COONFIE actúa bajo los lineamientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y lo dispuesto en los Capítulos Primero y Segundo del presente documento.

De acuerdo con las disposiciones aplicables, las distintas áreas cuyos procesos impliquen tratamiento de datos deberán tener en cuenta que:

- Cada vez que requiere tratar datos personales de un titular de la información, COONFIE deberá tener clara la calidad en que actúa, es decir, si como responsable del tratamiento o encargado de éste.
- La calidad de responsable del tratamiento de datos impone a COONFIE la obligación de obtener y conservar la autorización previa e informada del titular de la información para tratar sus datos. Conservar la autorización implica que COONFIE debe estar en posibilidad de probar la existencia de la autorización en cualquier momento.
- Al establecer la norma que es un consentimiento informado, COONFIE tiene la obligación de informar al titular, de manera clara, suficiente y precisa el tratamiento al que serán sometidos los datos y las finalidades de este, luego la cooperativa debe ser transparente con el titular de la información sobre el alcance del tratamiento de los datos.
- Si los datos a tratar son de carácter sensible o de niños, niñas y adolescentes, COONFIE debe informar el carácter facultativo de la respuesta.
- Es deber de COONFIE informar los derechos que le asisten como Titular.
- Es obligación legal informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de COONFIE como responsable del tratamiento.
- Al actuar COONFIE como responsable del tratamiento de datos debe conservar prueba del cumplimiento de todo lo anterior, razón por la cual en el documento de solicitud de autorización debe quedar evidencia de ello, de tal manera que, si el titular solicita en cualquier tiempo a la Cooperativa copia de la autorización, se esté en disposición de entregar el documento.

2. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

COONFIE cuando actúa en condición de responsable del tratamiento, la ley impone los siguientes deberes:

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	15 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

- 2.1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella.
- 2.2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- 2.3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- 2.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 2.5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 2.6. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular, implementando para el efecto las medidas necesarias para precaver que la información se mantiene actualizada.
- 2.7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- 2.8. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- 2.9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley y dando respuesta de fondo a las mismas.
- 2.10. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- 2.11. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 2.12. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- 2.13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la SIC sobre el tema en particular.
- 2.14. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- 2.15. 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.
- 2.16. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.
- 2.17. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 2.18. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.
- 2.19. Los funcionarios de la cooperativa deben abstenerse de consultar información de los asociados sin su respectiva autorización, aun en los casos cuando esta información se presuma útil para acceso a créditos.

3. DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	16 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

En el evento en que COONFIE actúe como encargado del tratamiento, deberá atender los deberes que la Ley le impone, estos son:

- 3.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 3.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 3.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- 3.4. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- 3.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- 3.6. 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.
- 3.7. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que regula la Ley 1581 de 2012.
- 3.8. 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.
- 3.9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.
- 3.10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 3.11. Informar a la SIC cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información.
- 3.12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado en la ley 1581 de 2012, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- 4.1. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a COONFIE en su condición de 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.
- 4.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COONFIE para el Tratamiento de Datos Personales, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	17 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

- 4.3. Presentar ante la SIC o la entidad que hiciera sus veces, quejas por infracciones al no ser informado por COONFIE, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 4.4. 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.
- 4.5. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

5. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

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.
- Datos de naturaleza pública, como por ejemplo el nombre.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En el evento en que COONFIE acceda a los datos personales sin que requiera autorización, por ejemplo, a información pública, deberá en todo caso cumplir con las demás disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

6. QUIEN PUEDE CONOCER LA INFORMACIÓN DE UN TITULAR

COONFIE atenderá el principio de circulación restringida y confidencialidad que orientan el tratamiento de los datos personales; sin embargo, de acuerdo con las disposiciones legales suministrará información relativa a los datos personales a:

- El Titular de la información.
- Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley, por ejemplo, los mandatarios, los causahabientes que demuestren parentesco.

7. REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO

Como se ha mencionado anteriormente, es un derecho del titular la revocatoria de su consentimiento para tratar sus datos personales; sin embargo, es importante tener en cuenta que solicitar la revocatoria de la autorización y la supresión de datos sólo es procedente cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En consecuencia, la revocatoria y/o supresión sólo procede cuando la SIC haya determinado que en el tratamiento realizado por COONFIE como

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	18 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

responsable o eventual encargado ha incurrido en conductas contrarias a ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

8. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información de los cuales COONFIE trate sus datos personales, tienen derecho bien sea directamente o por medio de sus causahabientes y apoderados a presentar consultas y reclamos. Para el efecto COONFIE aplicará lo siguiente:

8.1. Consultas

Los Titulares, su apoderado o sus causahabientes, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de la cual COONFIE sea responsable o encargado del tratamiento de datos. En consecuencia, COONFIE está en la obligación de suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para el ejercicio de este derecho por parte de los titulares, COONFIE tiene habilitado los siguientes canales: la dirección de correo electrónico protecciondatospersonales@coonfie.com y la recepción de comunicaciones escritas en la Calle 10 No. 6 – 74/76. La atención de las solicitudes se hará en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma por parte de la Cooperativa y con independencia del canal utilizado para la recepción de la misma, si no fuere posible atender la consulta dentro de dicho plazo, COONFIE deberá informar al interesado indicando los motivos de la demora y expresando la fecha en la cual dará respuesta a la solicitud, la cual no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del primer plazo.

El área encargada de la administración de la correspondiente base de datos que contiene los datos del titular que presenta la consulta, deberá proyectar la respuesta, la cual debe ser clara y suficiente y elaborada con la debida antelación. El área encargada deberá remitir la consulta y el proyecto de respuesta con los soportes correspondientes, al Oficial de Datos, con el fin que éste conozca los términos y condiciones en los que COONFIE atenderá la consulta y realice los aportes del caso para los eventuales ajustes previo a su remisión al titular de la información.

8.2. Reclamos

El Titular, su apoderado 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 ley, podrán presentar un reclamo ante COONFIE bien sea que actuará como responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, este reclamo puede ser presentado por cualquiera de los canales dispuestos por COONFIE para la recepción de los mismos y deberá presentarlo teniendo en cuenta lo siguiente:

- Debe estar dirigido a COONFIE, bien sea que esté actuado como responsable o

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	19 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

encargado del tratamiento.

- Debe estar individualizado el titular sobre el cual verse el reclamo, por su nombre y documento de identificación.
- Es necesario realizar una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Debe indicarse la dirección física o electrónica a la cual debe remitirse la respuesta.
- Deben aportarse los documentos que se quiera hacer valer como soporte o prueba del reclamo.
- En el evento en que el reclamo sea presentado por un causahabiente, es necesario que éste acredite la calidad en que actúa para lo cual deberá allegar su documento de identidad y el registro civil que acredite su condición, así como el registro civil de defunción. Si el reclamo fuere presentado mediante apoderado, es necesario que se presente el poder con la constancia de presentación personal ante juez o notario.

8.2.1. Reclamos completos y Procedencia del Traslado

Si el reclamo fuere presentado de manera incompleta se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane 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.

Si COONFIE recibiere un reclamo y no fuere competente para resolverlo, deberá dar traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de dicho traslado al reclamante.

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.

8.2.2. Marcaciones y Desmarcaciones

Si el reclamo es presentado de manera completa COONFIE debe realizar en la base de datos correspondiente una marcación que incluya la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo de este. La marcación será realizada por la Dirección de SIAR y debe realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del reclamo completo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido de fondo. El mecanismo que utilice COONFIE para marcar y desmarcar deberá permitir consultar en cualquier momento las fechas en que efectuaron la marcación y la desmarcación y el motivo, dado que este tipo de información es requerida por los organismos de control y vigilancia.

9. MARCACION POR DISCUSIÓN JUDICIAL

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	20 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

Esta marcación tiene como origen la notificación de la existencia de una reclamación judicial relacionada con la calidad del dato personal, y debe realizarse cuando se recibe la notificación del inicio de un proceso judicial por parte de la autoridad competente. En dicho evento, una vez COONFIE es notificado del inicio del proceso debe registrar en la base de datos en la cual consta el dato objeto de cuestionamiento, la leyenda "información en discusión judicial" y como la Ley 1581 de 2012 y las instrucciones de la SIC no especifican un plazo máximo para realizar la marcación, lo recomendable es que la misma se realice en un plazo que no exceda de dos días contados a partir de la fecha en que se recibió la notificación.

10. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS -RNBD

COONFIE como entidad sin ánimo de lucro, siempre que tenga la calidad de responsable del tratamiento de los datos debe inscribir en el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD- las bases de datos que trata distintas a las bases de datos reguladas por la Ley 1266 de 2008, en la medida en que dicha base de datos esta exceptuada por la Ley 1581 de la obligatoriedad del registro, al estar sujeta a un régimen especial. Para efectuar el registro de una base de datos COONFIE deberá atender al Manual del Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, publicado en el sitio Web de la SIC, www.sic.gov.co.

El registro de bases de datos solicita información relativa a la información que almacena la base de datos, medidas de seguridad, procedencia de los datos recolectados (obtenidos directamente por COONFIE o por terceros), información relativa a transferencias y transmisiones internacionales de datos, reporte de novedades, incidentes de seguridad. Una vez efectuado el registro de las bases de datos reguladas por la Ley 1581 de 2012, COONFIE se encuentra obligada a actualizar la información registrada en el RNBD así:

- Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada. Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.
- Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2020.
- Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, y a partir de la inscripción de la base de datos, COONFIE como responsables del tratamiento, se encuentra obligado a actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares. El primer reporte de reclamos empezó a operar en el segundo semestre de 2019 con la información que corresponda al primer semestre del 2019.

11. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAISES

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	21 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

Teniendo en cuenta que cada vez se presente más el flujo transfronterizo de datos, con la Ley 1581 de 2012 se dieron las primeras pautas en relación con las transferencias internacionales de datos, las cuales es necesario precisar que aplican tanto a las bases reguladas por la Ley 1581 de 2012, como las bases de datos reguladas por la Ley 1266 de 2008.

En ese sentido, la Ley 1581 de 2012 dispuso que la transferencia internacional de datos personales se encuentra prohibida a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, razón por la cual reviste importancia conocer los estándares mínimos definidos por la SIC para el efecto.

11.1. Estándares Fijados por la SIC

Un país ofrece adecuados estándares de protección cuando:

- a) Existen normas aplicables al tratamiento de datos personales.
- b) Cuenta con consagración normativa de principios aplicables al Tratamiento de datos, entre otros: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
- c) Cuenta con normativa de derechos de los Titulares.
- d) Hay normas que determinan los deberes de los responsables y encargados.
- e) Existe medios y vías judiciales y administrativas para garantizar la tutela efectiva de los derechos de los Titulares y exigir el cumplimiento de la ley.
- f) Existe autoridad (es) pública (s) encargada (s) de la supervisión del Tratamiento de datos personales, del cumplimiento de la legislación aplicable y de la protección de los derechos de los titulares, que ejerza (n) de manera efectiva sus funciones.

En el evento en que COONFIE realice una transferencia internacional de datos, deberá tener en cuenta que así ésta se realice a un país con un nivel adecuado de protección, en virtud del principio de responsabilidad demostrada, COONFIE debe ser capaz de demostrar que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales que transfieren a otro país y para otorgar seguridad a los registros al momento de efectuar dicha transferencia.

11.2. Eventos en los que no Opera la Prohibición de Transferir a Países que no Proporcionen Niveles Adecuados de Protección

Teniendo en cuenta la actividad que desarrolla COONFIE y considerando los supuestos que indica el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, para que no opere la prohibición de realizar transferencia internacional de datos a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, en principio se estima que podría darse en los eventos en que:

- a) Se trate de información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	22 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

- b) Se trate de Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- c) Se trate de Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- d) Se trate de Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.

11.3. Países con Niveles Adecuados de Protección

Luego de una revisión y verificación realizada por la SIC, el organismo de control ha considerado que los siguientes países ofrecen un nivel adecuado de protección y en consecuencia es viable la transferencia internacional de datos con éstos: Alemania; Australia, Austria; Bélgica; Bulgaria; Chipre; Costa Rica; Croacia; Dinamarca; Eslovaquia; Eslovenia; Estonia; España; Estados Unidos de América; Finlandia; Francia; Grecia; Hungría; Irlanda; Islandia; Italia; Japón; Letonia; Lituania; Luxemburgo; Malta; México; Noruega; Países Bajos; Perú; Polonia; Portugal; Reino Unido; República Checa; República de Corea; Rumania; Serbia; Suecia; y los países que han sido declarados con el nivel adecuado de protección por la Comisión Europea. La anterior lista está sujeta a posibles revisiones futuras por parte de la SIC bien sea para incluir o excluir países.

Cuando la Transferencia de datos personales se vaya a realizar a un país que no se encuentre dentro de los antes relacionados, corresponde a COONFIE como responsable del tratamiento que efectuará la transferencia, verificar si la operación está comprendida dentro de una de las causales de excepción establecidas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y enunciadas en el numeral 11.2., o, si ese país cumple con los estándares fijados por la SIC a los cuales se hizo referencia en el numeral 11.1., evento en el cual podrá realizar la transferencia. De no cumplirse ninguna de las condiciones anteriores, COONFIE por medio del Oficial de Protección de datos deberá solicitar a la SIC la respectiva declaración de conformidad.

CAPÍTULO TERCERO - HÁBEAS DATA FINANCIERO

1. MANEJO DATOS DE CARÁCTER FINANCIERO LEY 1266 DE 2008

En primer término, debe destacarse que en materia de hábeas data, la legislación colombiana contempla un régimen especial el cual se encuentra previsto en la Ley 1266 de 2008, que 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.

En ese orden de ideas y dado que COONFIE ejerce la actividad financiera en los términos de la Ley 454 de 1998 y además puede otorgar ciertos beneficios a través de líneas de crédito para sus empleados, entre otros, es sujeto de aplicación de la mencionada Ley 1266 de 2008, en la medida en que puede actuar como fuente de la información financiera, crediticia comercial, de servicios o usuario de dicha información. Así las cosas, cada vez que COONFIE interactúa con un titular que puede acceder a un crédito y por ende desea para su análisis de riesgo de crédito conocer el comportamiento de pago de ese titular de la información con los distintos sectores de la economía, COONFIE actúa bajo su rol de usuario de la información. En tanto que, si es COONFIE quien reporta el comportamiento de pago positivo o negativo de un titular de la información con el cual ha celebrado una operación de crédito, actúa bajo su rol de fuente de información.

Es necesario destacar que el tratamiento de la base de datos que maneje COONFIE bajo los lineamientos de la Ley 1266 de 2008, se encuentra exceptuada del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012², salvo en lo que se refiere al cumplimiento de los principios y la transferencia internacional de datos, temas a los cuales se ha hecho referencia en los Capítulo Primero y Segundo de este documento, respectivamente.

2. DERECHOS DE LOS TITULARES ANTE A COONFIE COMO FUENTE DE INFORMACIÓN

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1266 de 2008, los titulares de la información pueden ejercer los siguientes derechos ante COONFIE, como fuente de información:

- a) Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.
- b) Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por

² Artículos 2 y 26, Parágrafo 1º de la Ley 1581 de 2012.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	24 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

- c) Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.
- d) Acudir ante la SIC para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia.
- e) Acudir ante la SIC para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la presente ley.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES ANTE COONFIE COMO USUARIO DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1266 de 2008, los titulares de la información pueden ejercer los siguientes derechos ante COONFIE, como usuaria de la información:

- a) Solicitar información sobre la utilización que COONFIE le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.
- b) Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

4. DEBERES DE COONFIE COMO FUENTE DE LA INFORMACIÓN

Siempre que COONFIE sea acreedor de una obligación dineraria frente a un titular de la información, adquiere la calidad de fuente de información, por ende, debe cumplir con los siguientes deberes que emanan de la Ley y las instrucciones que ha impartido la SIC:

- a) Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por los titulares de la información para reportar su información y se asegurará de no entregar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado de manera expresa.

La autorización que exige la Ley para el reporte de información a los operadores puede ser otorgada de manera verbal o mediante documento físico o electrónico; sin embargo, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Identificar plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización, es decir por su nombre y número de identificación.
- Que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a COONFIE para recopilar, usar, verificar, validar y divulgar su información.
- Informar al titular de manera clara y suficiente la finalidad para la cual está otorgando la autorización.
- Si la autorización es obtenida por COONFIE a través de medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley 527 de 1999 y

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	25 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

demás normas aplicables.

- Conservar copia de la autorización de tal manera que se pueda probar su existencia en cualquier momento. La consecuencia de reportar información positiva o negativa a un operador de información sin contar con la autorización otorgada por su titular es la eliminación del dato de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de esta como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.
- b) Garantizar que la información que suministra a los operadores de los bancos de datos y a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable y estar sustentada mediante los soportes que permitan demostrar la existencia y las condiciones de la obligación a su favor. En ese sentido, la información que COONFIE reporte a los operadores debe corresponder a las condiciones reales de la obligación al momento del reporte.
- c) Abstenerse de reportar información que carezca de los soportes que demuestren el origen, existencia y condiciones de la obligación. En caso de haberse efectuado el reporte sin contar con los soportes que permitan acreditar la existencia y condiciones de la obligación, deberá eliminarse la información una vez surtido el trámite del reclamo por parte del titular.
- d) Reportar información de los titulares con los cuales tenga un vínculo crediticio o de cualquier otra índole con el titular.
- e) Actualizar mensualmente la información que reporta a los Operadores de información.
- f) Diseñar e implementar mecanismos internos eficaces para reportar oportunamente la información al operador de información. Esto significa que COONFIE reportará de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptará las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores. De acuerdo con la Circular Básica Jurídica de la SIC, para el cumplimiento de este deber, COONFIE rectificará o eliminará directamente el dato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que evidenció el error, o solicitará al operador que lo realice con las indicaciones del caso dentro del plazo antes señalado. Recibida la solicitud, el operador deberá realizar la rectificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la instrucción.
- h) Certificar por medio de Representante Legal y de manera general, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley, so pena de que los Operadores informen a la SIC sobre el incumplimiento de esta obligación. Lo anterior sin perjuicio de los procesos de auditoría que implemente la Cooperativa para constar previo a la expedición de la certificación, la existencia de las correspondientes autorizaciones para cada uno de los datos reportados.
- i) Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que regula la Ley 1266.
- j) Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de un dato, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos la leyenda de “reclamo en trámite”. Al informar al operador sobre la discusión de la información por parte del titular, las fuentes de información deben indicarle la causa de la discusión,

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	26 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

tomando en cuenta para el efecto la tipología prevista en el numeral 1.9.2 del Capítulo Primero del Título V de esta Circular Básica Jurídica. Una vez resuelta de fondo la solicitud de rectificación o actualización, dicha leyenda deberá ser eliminada. En el evento en que la fuente de información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al operador que el reporte se encuentra en discusión.

- k) Si la SIC comunica a COONFIE el inicio de una actuación administrativa o le notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular, COONFIE deberá informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que éste incluya la leyenda de “actuación administrativa o investigación en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad. En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, COONFIE deberá informar al operador para que incluya la leyenda respectiva respecto del titular y de la obligación u obligaciones que afectan a éste con la suplantación. En todo caso, COONFIE adelantará las investigaciones internas del caso para establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa, en la historia de crédito. Si como resultado del trámite determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la SIC para que ésta se pronuncie.
- l) Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control en relación con el cumplimiento de la Ley.
- m) Los demás que se deriven de la Constitución o de la Ley 1266 de 2008.

5. DEBERES DE COONFIE COMO USUARIA DE LA INFORMACIÓN

- a) Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por los operadores de información, por las fuentes o los titulares de la información y utilizar la información únicamente para los fines para los que le fue entregada, en los términos de la presente ley.
- b) Informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le está dando a la información.
- c) Conservar con las debidas seguridades la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- d) Consultar la historia crediticia de un titular en cumplimiento de los principios de finalidad y circulación restringida de la administración de datos personales, establecidos en los literales b) y c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Si la finalidad para la cual consulta la información es diferente al cálculo del riesgo crediticio, deberá acreditar que cuenta con la correspondiente autorización previa y expresa del titular.
- e) COONFIE consultará la información relativa al comportamiento de pago en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones suministrada por los operadores para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.
- f) Cumplir con las instrucciones que imparta la SIC, en relación con el cumplimiento de la Ley 1266.

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	27 de 33

g) Los demás que se deriven de la Constitución o de la ley 1266.

6. COMUNICACIÓN PREVIA AL TITULAR COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DEL REPORTE NEGATIVO

Teniendo en cuenta que es deber de COONFIE actualizar mensualmente la información reportada a los Operadores de Información financiera, crediticia, comercial y de servicios, los procedimientos de la Cooperativa deberán tener en cuenta que para efectos de realizar el reporte de una obligación que ha entrado en estado de incumplimiento, es decir en mora, COONFIE debe agotar previamente el requisito de la COMUNICACIÓN PREVIA al titular de la información, que consiste en expresarle al titular que en el evento de no ponerse al día en el pago de su obligación será reportado negativamente ante los operadores de información financiera, crediticia, comercial y de servicios.

El propósito de realizar la previa comunicación es garantizar el derecho del titular a demostrar que realizó el pago, o permitirle que previo al reporte lo efectúe, así como controvertir aspectos tales como, el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Para entender cabalmente cumplido este requisito que exige se agote la Ley, es necesario que COONFIE tenga en cuenta que:

- La comunicación previa debe enviarse a la última dirección de domicilio registrada por el titular de la información ante COONFIE, es importante verificar y validar que ésta sea totalmente coincidente con el dato entregado por el titular y que se encuentre correctamente escrita tanto en la comunicación como en la guía de envío.
- COONFIE debe mantener en sus archivos copia de la comunicación previa junto con su constancia de envío en la cual sea legible el destinatario, la fecha de envío y dirección, de tal suerte que pueda acreditar en cualquier momento el cumplimiento en debida forma de este requisito. La empresa de mensajería o correo certificado que utilice COONFIE deberá dejar constancia de si la misma fue entregada o no, si la dirección fue encontrada, entre otras.
- COONFIE agotará correctamente el requisito de la comunicación previa cuando envía la comunicación o incluye en el extracto o factura enviada al titular de la información, el texto que indique al titular que de no pagar el valor adeudado será reportado negativamente cumplidos los veinte (20) días calendario contados desde la fecha de envío de esa comunicación previa. El texto debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y si se incorpora en el extracto a factura debe ubicarse en un lugar visible.
- Si COONFIE decide utilizar otros mecanismos de remisión de la comunicación previa, como, por ejemplo, correos electrónicos, mensajes SMS, WhatsApp, deberá acordar previamente con el titular la utilización de estos y conservar la prueba de dicho acuerdo. En todo caso el mecanismo empleado deberá permitir su consulta en cualquier momento, así como constatar a quien se dirigió, cuándo y si fue

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	28 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

recibido.

- COONFIE sólo podrá realizar el reporte negativo a los Operadores de Información una vez transcurridos veinte (20) días calendario contados desde la fecha de envío de la comunicación y, si es del caso, debe dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y ésta aún no haya sido resuelta.
- En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial.

7. ADQUISICIONES DE CARTERA

En el evento que COONFIE adquiera cartera de terceros deberá verificar en relación con las obligaciones que se adquieran y se encuentren reportadas negativamente que el acreedor originario haya realizado correctamente la previa comunicación, de ser así, ésta se tendrá como válida y podrá continuar actualizando el reporte; en caso contrario el reporte deberá dejarse sin información hasta tanto se cumpla con el requisito de la notificación previa y transcurran los 20 días calendarios contados desde la fecha de envío, con posterioridad a esto podrá subirse el reporte con la altura de mora que corresponda.

8. ORDEN DE ELIMINACIÓN IMPARTIDA POR LA SIC

En el evento en que la SIC ordene a COONFIE la eliminación de un dato, en virtud de una actuación o investigación administrativas por no haber acreditado la remisión al titular de la comunicación previa, COONFIE debe informar al operador que no cumplió con este requisito y eliminar el reporte negativo. Una vez cumpla con el requisito de la comunicación previa COONFIE podrá realizara el reporte actualizado de la obligación.

Es de anotar que si la eliminación del reporte tiene como causa el incumplimiento del deber de remitir la comunicación previa, COONFIE no podrá reportar esa obligación con información positiva y, en consecuencia, las casillas o vectores correspondientes que se incluyen en el reporte deberán aparecer sin información.

9. PERMANENCIA DEL DATO FINANCIERO, CREDITICIO, COMERCIAL, DE SERVICIOS

La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información, en tanto que, los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	29 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información.

De acuerdo con la Ley vigente, el término máximo de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o la obligación vencida. Sin embargo, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 al realizar el análisis de constitucionalidad de la Ley 1266 de 2008, en materia de permanencia del dato negativo dispuso que la permanencia del dato financiero en caso de mora inferior a dos (2) no puede exceder del doble del tiempo de mora y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo.

A su vez, la SIC en la instrucción que imparte a sus vigiadas para facilitar la aplicación de la norma señala que la permanencia del dato negativo está sujeto a las siguientes reglas:

- El término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años.
- En el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo.
- En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un titular de información será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación.
- En el caso de incumplimiento de obligaciones en las cuales no se puedan computar los tiempos de mora, tal como sucede con las cuentas corrientes canceladas por mal manejo, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese el incumplimiento o sea cancelado el producto.

10. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS Y TUTELAS

El titular de la información en ejercicio de sus derechos puede presentar ante las fuentes, usuarios y operadores de información consultas y reclamos. En ese orden de ideas, en el evento en que COONFIE reciba una consulta y/o reclamo, es necesario que la atienda oportunamente, es decir dentro del plazo que la ley señala para cada caso y de fondo, lo que significa que la respuesta debe ser completa, congruente y soportada, de tal manera que con su actuación la Cooperativa garantice este derecho al titular.

- a. **Trámite de Consultas:** Los titulares de la información directamente o por medio de apoderado o sus causahabientes pueden consultar la información personal del titular, que repose en COONFIE. La petición, consulta de información puede ser recibida por cualquiera de los canales dispuestos por la Cooperativa para el efecto; sin embargo,

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	30 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

COONFIE deberá de estar en capacidad de mantener la evidencia de la consulta que ha recibido.

El plazo máximo para atender la consulta es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Si no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, COONFIE debe informar al interesado indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- b. **Tramite de Reclamos:** Los titulares de la información directamente o por medio de apoderado o sus causahabientes, pueden presentar reclamos ante el operador de la información o ante COONFIE, con el fin de que la información contenida en su historia de crédito que administra un Operador de Información sea objeto de corrección o actualización.

COONFIE puede recibir peticiones o reclamos a través de cualquiera de los canales que tiene dispuestos para el efecto, en todo caso deberá verificar lo siguiente:

- La identificación de quien presenta el reclamo bien sea el titular, su apoderado, caso en el cual deberá acreditar que el poder esté debidamente otorgado y con diligencia notarial ante Juez o Notario, o el causahabiente, caso en el cual debe acreditar el parentesco.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- La dirección, y
- Los documentos que acompañan el reclamo como soporte, si se requieren.

Si el reclamo recibido fuere incompleto y en los archivos de la Cooperativa no obran los documentos faltantes, COONFIE deberá solicitar al titular o interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

Una vez recibido la petición o reclamo completo COONFIE debe solicitar al operador incluir en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios, es decir que dicha marcación debe evidenciarse en la historia de crédito.

El término máximo para atender la petición o reclamo es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	31 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Ahora bien, si el reclamo fuere presentado por el titular de la información ante el Operador de Información, este último deberá dar traslado del reclamo a COONFIE como fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles; sin embargo es posible que por acuerdos de niveles de servicio el Operador y COONFIE determinen un plazo inferior para facilitar la gestión de todos los reclamos que recibe el operador. En todo caso, en este supuesto, el operador de información deberá dar la respuesta al en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior.

Tanto COONFIE como el operador se encuentran obligados a dar respuesta a la petición o reclamo, de fondo, por lo tanto, siempre habrá lugar a realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

- c. **Tutelas:** El titular de la información puede hacer uso de la acción constitucional de tutela con el fin que se le ampare su derecho fundamental de hábeas data. Esta acción suele ejercerla el titular cuando no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición y recurre al juez de tutela buscando el amparo de su derecho. Una vez COONFIE sea notificada de la demanda de tutela debe informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información por parte de COONFIE y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme.

En caso de que, COONFIE inicie un proceso judicial contra el titular en relación con una obligación reportada como incumplida y el deudor proponga excepción de mérito, COONFIE como fuente de información deberá informar al Operador para que este realice la marcación en los términos que indica el presente numeral.

11. EVENTOS DE SUPLANTACION

En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, COONFIE deberá informar al operador para que incluya la leyenda en el reporte del titular y en la obligación u obligaciones que probablemente estén relacionadas con los hechos de la posible suplantación. En todo caso, COONFIE adelantará las investigaciones internas del caso para establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa, en la historia de crédito. Si como resultado del trámite

MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	32 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la SIC para que ésta se pronuncie y la leyenda deberá mantenerse hasta tanto se produzca una decisión de fondo y la misma quede en firme.

12. DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA

Es importante que COONFIE suministre información a los Operadores de Información cuando éstos soliciten datos sobre una obligación para atender una petición presentada por un titular que alega que el incumplimiento de la obligación dineraria a su cargo se origina en una situación de fuerza mayor causada por situaciones como el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado del titular y por lo tanto dicho incumplimiento, es decir el dato negativo, no debe reflejarse en su reporte.

Los operadores de información tienen previstos procedimiento para el efecto, que parte de la verificación de ciertos soportes que evidencien la situación de fuerza mayor que conlleva al incumplimiento de las obligaciones. En el caso de los secuestrados o desaparecidos forzosamente COONFIE como fuente de información no tendría que agotar ningún procedimiento pues en principio el Operador no requiere de información de la fuente para su análisis y revisión del caso, dado que en estos eventos lo que procede previa validación de las condiciones, es la inactivación u ocultamiento de la información comercial y crediticia del titular, es decir tanto la información positiva como negativa para que los usuarios no puedan acceder a ella, y la información se activará cuando el titular acredite que el hecho a cesado.

En ¿el evento de situaciones de desplazamiento forzado, los operadores de información requieren información de la fuente, es decir de COONFIE para poder realizar verificaciones que le permitan establecer si el incumplimiento de la obligación está relacionado con la situación de desplazamiento forzado y consecuentemente proceder o no a la eliminación del reporte negativo de una obligación dineraria, es por ello que la fuente, es decir COONFIE, deberá suministrar información veraz, clara y dentro del plazo indicado por el operador, la cual en la mayoría de los casos busca que se determine la fecha en que incurrió en mora el titular. Si bien es el operador quien realiza el análisis del caso y toma las medidas necesarias en relación con el reporte, es fundamental que COONFIE brinde la atención y colaboración del caso para no vulnerar el derecho del titular.

13. VIGENCIA Y APROBACION

El presente Manual fue leído, analizado y aprobado mediante Acta No.005 del 24 de abril de 2021 del Consejo de Administración de la Cooperativa COONFIE y rige a partir de la fecha.

**MANUAL DEL SISTEMA DE PROTECCION DE DATOS Y
RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA**



Código	MA-RI-02	Versión	1	Vigencia	24-abril-2021	Página	33 de 33
---------------	----------	----------------	---	-----------------	---------------	---------------	----------

En constancia firman:

EDGAR SERRATO TRIANA
Presidente Consejo de Administración

JAVIER IBARRA FAJARDO
Secretario Consejo de Administración