



## COOTRAMED

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOTRAMED, identificada con Nit: 890.905.859-3, publica la política de privacidad y protección de datos personales de nuestros asociados, empleados y público en general, para que se informen acerca de dicha normativa, en cumplimiento de lo estipulado en la Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, Ley Estatutaria 1581 de 2012 hoy Decreto 1074 de 2015, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, Ley 527 de 1999 y demás normas y decretos reglamentarios.

COOTRAMED, manifiesta que garantiza a sus empleados, colaboradores, contratistas, los derechos a la intimidad, a la privacidad, y el buen nombre de las personas, durante el proceso del tratamiento de datos personales, en todas las actividades, las cuales tendrán los principios de confidencialidad, legalidad, acceso, libertad, seguridad y transparencia. Adicional a ello, Se compromete a no revelar la información que se digita o transfiere a nuestra empresa, de acuerdo con las normas de la Ley 527 de 1999 que reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.

### I. ASPECTOS GENERALES:

Conforme a lo estipulado en la Constitución Política de Colombia y la Ley, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se tenga de ellas en las centrales de datos. En COOTRAMED, como responsables de información, contamos con una regulación especial sobre la Protección de los Datos de nuestros asociados y proveedores, y definimos procesos y políticas que buscan garantizar la confianza, seguridad y calidad en el uso de la información.

Los siguientes son los aspectos generales que rigen las reglas para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento, e intercambio de datos personales, por parte de COOTRAMED y de los titulares de la información.

De igual manera COOTRAMED se compromete a mantener y guardar el secreto de los datos de carácter personal y de su deber de tratarlos con confidencialidad y asume las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la Ley y en los tratados internacionales suscritos por Colombia que rigen la materia.





## **II. ALCANCE DE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.**

La Política de Protección de Datos Personales de COOTRAMED, se aplicará a todos los datos personales que suministren los asociados y público en general y a las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales, que para COOTRAMED, sea objeto de Tratamiento de Datos, como responsable del tratamiento de Datos Personales.

## **III. AMBITO DE APLICACIÓN DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS.**

La política de tratamiento y protección de datos personales y bases de datos, es conocida y aplicada por todos los empleados, funcionarios, colaboradores, y proveedores de COOTRAMED.

## **IV. CONSULTA DE POLITICAS DE DATOS PERSONALES.**

La política de datos personales podrá ser consultada por todos los asociados y público en general en la página web: [www.cootramed.coop](http://www.cootramed.coop). Link Corporativo; Link Política de Datos.

## **V. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOTRAMED, como responsable del tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus asociados, usuarios, deudores, proveedores, colaboradores, empleados, que se encuentran en las bases de datos de la Entidad, informa que dará cumplimiento a lo estipulado por la Constitución Política y La Ley, sobre protección de datos de carácter personal, en el tratamiento de datos personales e información que se origine como consecuencia de los servicios ofrecidos por la Cooperativa y del desarrollo de su objeto social.

COOTRAMED, tiene su sede principal de domicilio en la carrera 54 No 40 A 26, de la ciudad de Medellín, PBX (4) 4446111, correo institucional: [info@cootramed.coop](mailto:info@cootramed.coop).

## **VI. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA BASE DE DATOS.**

COOTRAMED empleará las mejores prácticas para la seguridad, discreción, protección, almacenamiento y confidencialidad de los Datos Personales que sean suministrados por los asociados, terceros y público en general. Verificará cuando concierna, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades y en los casos pertinentes.



## VII. OBLIGACIONES DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES:

El titular de los datos personales objeto de tratamiento por parte de COOTRAMED, deberá suministrar información veraz, exacta, actualizada y completa, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

## VIII. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. La Entidad obtendrá y utilizará los datos personales que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto, para cumplir con sus deberes legales y para atender en debida forma la relación que establezca con el Titular del dato, de forma tal que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos.

2. La Entidad utilizará los datos personales conforme a las finalidades con las que tales datos sean obtenidos.

Tales datos personales corresponderán a los de sus Asociados, colaboradores, proveedores, administradores, aliados y en general a los de todas aquellas personas naturales con las que la Entidad se relaciona para el cumplimiento pleno de su objeto.

3. La Entidad obtendrá y utilizará datos personales siempre que se encuentre facultada para ello, bien porque la Ley así lo dispone, bien porque ello se deriva de la naturaleza de la relación que tiene con el Titular de los datos o bien porque el Titular del dato la autoriza expresamente para el efecto.

4. Cuando quiera que se precise autorización del Titular para el tratamiento de sus datos personales:

La Entidad informará al Titular sobre la finalidad de tal tratamiento y obtendrá de él su consentimiento expreso e informado.

La autorización se obtendrá en forma previa al tratamiento de los datos personales y, en todo caso, a más tardar al momento de la recolección inicial de tal información.

La autorización podrá darse a través de cualquier medio que permita su adecuada conservación, así como su consulta posterior.

5. El tratamiento que COOTRAMED le da a los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por los titulares de los datos, tendrá la siguiente finalidad:



- Afiliación, identificación y validación de derechos de los asociados.
- Actualización de datos entregados por el titular.
- Autorización para el acceso a los productos y servicios de la COOTRAMED.
- Suministro de información de contacto a los prestadores de servicios, para garantizar a los asociados y deudores, el acceso oportuno a los servicios de ahorro y crédito.
- Caracterización y seguimiento a los asociados, para la gestión comercial y riesgo crediticio, utilizando la información derivada de los servicios y productos.
- Entrega de reportes de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos de entidades de control, y autoridades judiciales competentes en caso de ser requerida.
- Para ejercer acciones judiciales y legales.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por COOTRAMED, la cual podrá efectuarse por cualquiera de los medios de contacto informados por el usuario en su proceso de afiliación.
- Para el envío de información referente al estado de cuentas, deberes y derechos como asociado, así como las actividades asistenciales, administrativas, comerciales, campañas de mercadeo, de educación Financiera y Cooperativa que ofrece COOTRAMED a través de Direcciones Físicas, Electrónicas, Email, Web Marketing, Mensajes de texto (SMS y/o MMS), Redes Sociales tales como Facebook, Instagram, WhatsApp, o de cualquier otro medio de comunicación digital presente o futuro.
- En procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica y del objeto social de COOTRAMED.

6. En los eventos en que la Entidad requiera utilizar datos personales para una finalidad distinta a la inicialmente informada a su Titular y autorizada por éste o diferente a la señalada en la Ley o ajena a la naturaleza de la relación que lo vincula con la Entidad, se deberá obtener del Titular de los datos una nueva autorización. La Entidad no tendrá que solicitar una nueva autorización al Titular cuando, conforme al ordenamiento jurídico, el nuevo uso sea razonablemente previsible por parte el Titular del dato al momento de consentir en su utilización, en el marco de su relación con la Entidad.

7. La Entidad ha previsto que siempre que los datos personales sean suministrados por un tercero, ese tercero debe contar con la autorización del



Titular que le permita compartir la información con la Entidad o estar amparado en la ley para ello.

8. En los casos en los que la Entidad contacte al Titular del dato a partir de los Datos Públicos que haya obtenido, entendidos éstos como aquellos para cuyo tratamiento no se requería la autorización previa del mismo, la Entidad deberá contar con autorización, bien dada por la ley o como consecuencia de la naturaleza de la relación con el Titular o bien por solicitar del Titular su autorización, para obtener datos adicionales, caso en el cual le informará acerca de las finalidades para las que serán tratados los nuevos datos que le sean suministrados.

9. En el tratamiento de datos de menores de edad, la Entidad tendrá en cuenta el interés superior de los mismos, así como la prevalencia de sus derechos. Adicionalmente, en los eventos en que los derechos de tales menores sean ejercidos por un tercero, la Entidad verificará que ese tercero esté autorizado conforme a la ley para ello.

10. En el evento en que la información recopilada corresponda a Datos Sensibles, entendidos éstos como aquellos que afectan su intimidad o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, la Entidad debe informar al Titular de la misma acerca del carácter de sensible de los datos que suministra y acerca de la posibilidad que tiene de suministrar o no dicha información.

11. La Entidad no condicionará la existencia y el mantenimiento de su relación con el Titular al suministro de Datos Sensibles por parte de éste, a menos que tales datos en efecto deban obtenerse por ser indispensables para la existencia y/o mantenimiento adecuado de la relación o para el cumplimiento de los deberes a cargo de la Entidad y/o del Titular.

12. La Entidad velará porque los datos personales que se encuentran en sus archivos y bases de datos sean almacenados y administrados en razonables condiciones de seguridad y confidencialidad.

13. Son confidenciales los datos personales, excepto aquellos que tienen el carácter de públicos. La información clasificada como confidencial debe ser conocida y manejada exclusivamente por los funcionarios autorizados por la Entidad para ello.

14. Es responsabilidad de todos los colaboradores de la Entidad velar por la confidencialidad y seguridad de dicha información y velar porque los terceros que acceden a la misma (proveedores o contratistas) también se responsabilicen de ella.





El deber de reserva de los colaboradores frente a los datos personales a los que tengan acceso se extiende después de finalizada la actividad realizada por éste en relación con el tratamiento.

15. La Entidad informará a las autoridades competentes en los términos que señala la Ley las situaciones relevantes relativas a la administración de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de ella.

16. La Entidad conservará los archivos o bases de datos que contengan datos personales por el período que la normatividad vigente así se lo exija o lo permita y la vigencia de las bases de datos estará atada al ejercicio del objeto social de la Entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el período mínimo de conservación de los datos personales del Titular corresponderá al término de duración de su relación legal o contractual con esta o a aquel que sea requerido para que la Entidad cumpla con sus obligaciones o aquel necesario para que se puedan ejercer los derechos por parte del Titular del dato en el marco de la naturaleza de la relación que los vincula.

17. La Entidad velará porque se registren en los términos de la normatividad vigente, las bases de datos que contengan datos personales objeto de tratamiento por su parte.

18. La Entidad incorporará a sus procesos los mecanismos para que los Titulares de datos personales que administra puedan conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, así como para revocar la autorización que para su utilización tales Titulares han otorgado, siempre que tal revocatoria, conforme al ordenamiento jurídico proceda, es decir, siempre que con la revocatoria de la autorización no se vulnere un deber legal o contractual.

Igualmente, los procedimientos previstos por la Entidad preverán la divulgación de la presente política y de sus modificaciones en forma adecuada y oportuna.

19. Los procedimientos se ajustarán de tal forma que las consultas o reclamos de los Titulares sean atendidos en forma clara, sencilla y oportuna, y en todo caso, en un término que no podrá superar lo previsto en la normatividad vigente. La Entidad velará por la suficiencia y claridad de las respuestas a tales consultas o reclamos.

Adicionalmente, en los procedimientos internos la Entidad adoptará medidas de seguridad con el fin de: (i) evitar el daño, pérdida, alteración, hurto o destrucción de los datos personales, lo cual implica velar por la correcta operación de los procesos operativos y tecnológicos relacionados con esta materia; (ii) prevenir



el uso, acceso o tratamiento no autorizado de los mismos, para lo cual se preverán niveles de acceso y circulación restringida de dicha información; y (iii) incorporar los criterios de seguridad de los datos personales como parte integral de la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

20. Es responsabilidad de la Administración la implementación de estas políticas.

## **IX. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES:**

El titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Ejercer el derecho fundamental al habeas data, en los términos de la Ley 1266 de 2008 y demás leyes y decretos concordantes, mediante la utilización de los procedimientos de consultas, peticiones y/o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos que estén expresamente prohibidos o no hayan sido autorizados.
- Solicitar prueba de la autorización, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de la Economía Solidaria-SUPERSOLIDARIA quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de la Economía Solidaria-SUPERSOLIDARIA haya determinado las conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.
- Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

## **X. REDES SOCIALES**

COOTRAMED, pone a disposición de sus empleados y público en general, las redes sociales como Facebook y Twitter, las cuales constituyen plataformas





complementarias de divulgación de la información (comunicación), las cuales son de gran interconexión de los medios digitales entre los asociados, público en general y COOTRAMED, éstas redes no se encuentran bajo la responsabilidad de COOTRAMED por ser ajenas a la Cooperativa.

Toda la información que los asociados y público en general proporcionan a través de estas redes sociales en las cuales interviene COOTRAMED, como usuario no constituye ni forma parte de los Datos Personales sujetos a la protección de esta Política de Protección de Datos, siendo de total responsabilidad de la empresa prestadora de esa plataforma. Por lo cual, para tal efecto, se estableció la firma obligatoria del Acuerdo de Confidencialidad para la entrega de Datos con todos los terceros y proveedores.

## **XI. VIDEO VIGILANCIA.**

COOTRAMED informa a sus empleados, asociados, ahorradores, visitantes y público en general sobre la existencia de mecanismos de seguridad, por medio de video vigilancia en sitios visibles de todas las oficinas, sucursales y agencias de la Cooperativa.

COOTRAMED, cuenta con un sistema de video vigilancia por medio de cámaras fijas, instaladas en sitios específicos y estratégicos en el interior de sus agencias, oficinas y/o sedes, lo cual está establecido en los derechos del tratamiento de datos para los empleados y personas naturales en general.

A su vez comunica que la información recolectada a través de estos videos, solo se utilizará con fines de seguridad de los asociados, ahorradores, empleados, personas naturales, público en general, y bienes y activos que en ella se contengan.

Dicha información podrá ser utilizada como prueba en cualquier momento, previo requerimiento por orden judicial y/o para salvaguardar la integridad de los empleados y activos de COOTRAMED.

Los archivos obtenidos de la video vigilancia se almacenan en un sistema que cuenta con las condiciones de seguridad de protección de datos, estipulado por la ley para tal fin y solo tiene acceso el personal de las áreas de comunicaciones y administrativa, los cuales suscribieron el respectivo acuerdo de confidencialidad.







## **XII. GRABACION DE LLAMADAS**

COOTRAMED, informa a sus asociados y público en general que todas las llamadas son grabadas y monitoreadas para mejorar la calidad de los servicios de la Cooperativa, por lo cual la información personal suministrada a través de este medio también será protegida y tratada conforme a lo estipulado por la ley, para tal fin y solo tiene acceso el personal de las áreas de comunicaciones y administrativa, los cuales suscribieron el respectivo acuerdo de confidencialidad.

## **XIII. RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:**

COOTRAMED, es la responsable del tratamiento de datos personales, y para que sus asociados y público en general puedan realizar las acciones necesarias para el ejercicio de sus derechos como titular, atenderá y gestionará las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos PQRSF, a través de nuestro portal web [www.cootramed.coop.](http://www.cootramed.coop.), ingresando al Link PQRS, también coloca a disposición de sus asociados y público en general el correo electrónico [info@cootramed.coop.](mailto:info@cootramed.coop.), o a través del PBX (4) 4446111.

## **XIV. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR:**

El titular de los datos personales y datos personales sensibles podrá ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización, de la siguiente manera:

- Las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el titular de los datos o por su representante legal. En consecuencia con ello, COOTRAMED se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario a través de los medios legales establecidos para dicho fin.
- La solicitud debe contener la información personal requerida (Nombre, datos de contacto, dirección y teléfono para recibir la respuesta), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos de soporte para ejercer su derecho como titular.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer





término. PARAGRAFO PRIMERO. La petición o consulta, se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.

## **XV. CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD:**

COOTRAMED, se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento. Respetando siempre los derechos de los sus asociados, deudores, proveedores, colaboradores y empleados. Dichos cambios serán informados y publicados en nuestro portal web [www.cootramed.coop](http://www.cootramed.coop)

## **XVI. VIGENCIA.**

La presente política de protección de datos, rige a partir de la fecha de su publicación y de su aprobación por el Consejo de Administración, con fecha del 23 de junio de 2020, según acta 2.727.

Por lo cual deja sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Toda información no contemplada en la presente política, se reglamentará conforme a la Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, Ley Estatutaria 1581 de 2012 hoy Decreto 1074 de 2015, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, Ley 527 de 1999 y demás normas y decretos reglamentarios.

Cordialmente,

*Amilvia Ríos M.*  
AMILVIA RIOS MARTINEZ  
Gerente

