

1.OBJETIVO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CANAPRO - COOPCANAPRO** adopta la presente Política General y Especial para el Tratamiento y Protección de Datos Personales, con el propósito de garantizar la protección del derecho fundamental de habeas data y la adecuada administración de la información personal de sus asociados, funcionarios, contratistas, proveedores y demás personas con las cuales tenga relación.

2.ALCANCE

Esta política aplica a todos los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de la Cooperativa, sea en medios físicos o digitales, y cobija a:

- Asociados, empleados, contratistas, proveedores, aliados comerciales y usuarios en general.
- Toda la información recolectada, almacenada, usada, transmitida o suprimida en el ejercicio de las funciones propias de la Cooperativa.

3. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales realizado por la Cooperativa se regirá por los principios establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012, entre ellos:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad regulada y debe sujetarse a lo dispuesto en la ley.
- **Finalidad:** El tratamiento obedece a una finalidad legítima informada al titular.
- **Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** Se garantiza el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que imponen la naturaleza de los datos y las disposiciones de la ley.
- **Seguridad:** La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información.

4.PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible:** Son información personal de categorías especiales que, por su naturaleza, puede afectar la intimidad de una persona o cuyo mal uso podría generar discriminación.
- **Dato público:** Es información personal que, por disposición legal o constitucional, está al acceso de cualquier persona sin necesidad del consentimiento del titular.
- **Dato privado:** Es información personal de naturaleza íntima o reservada que solo es relevante para su titular, y cuyo acceso solo puede darse por orden de una autoridad judicial o mediante la decisión expresa del titular.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

5. DEBERES DE COOPCANAPRO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa, en desarrollo de su objeto social, recolecta y trata datos personales con las siguientes finalidades generales:

- Cumplir las obligaciones derivadas de su relación con los asociados, empleados, proveedores y terceros.
- Adelantar procesos administrativos, financieros, comerciales y contables.
- Gestionar la afiliación, prestación de servicios y productos cooperativos.
- Dar cumplimiento a deberes legales y contractuales.
- Remitir información sobre productos, servicios, actividades o eventos de la Cooperativa.
- Garantizar la seguridad de las instalaciones, sistemas de información y activos institucionales.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal, **COOPCANAPRO** recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Eventos en los cuales 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.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COOPCANAPRO recolecta los datos personales de sus trabajadores, asociados, proveedores y visitantes o terceros interesados los cuales son calificados por la Cooperativa como reserva, y solo serán revelados por la Cooperativa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente los solicite.

COOPCANAPRO recolecta datos biométricos de sus trabajadores y asociados los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa actualmente no realiza Transmisión o Transferencia internacional de datos personales, en el evento que la Cooperativa decida realizar la transferencia Internacional de datos personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, **COOPCANAPRO** se asegurará que la acción proporcione los niveles adecuados de protección de datos y atienda a los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

De otro lado, cuando **COOPCANAPRO** decida realizar Transmisión Internacional de datos, podrá hacerlo sin autorización de los titulares, siempre y cuando garantice la seguridad de la información, confidencialidad y las condiciones que regulen en alcance del tratamiento de los datos, de acuerdo con artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

La Cooperativa fiel a su filosofía de servicio crea el presente manual con el objetivo de orientar al asociado en el proceso de presentación y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS ante **COOPCANAPRO**.

El presente procedimiento aplica a todos los asociados de Coopcanapro y a sus trabajadores; para la presentación, procedimiento y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS, con la oportunidad que exigen la Constitución y las Leyes.

a. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, Decreto Reglamentario 1377 de 2013

- Ley 527 de 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

b. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente manual:

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales implican el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.
- **PETICIONES:** Es aquel derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma; se podrán elevar solicitudes de información, consulta, la prestación de un servicio, entre otras.
- **QUEJA:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción del asociado con la conducta o la prestación del servicio de los trabajadores o de los particulares que llevan a cabo una función dentro de la Cooperativa y que requiere una respuesta formal.
- **RECLAMOS:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada por el asociado referida a la prestación de un servicio de cualquier área de la Cooperativa, es decir, la manifestación formal por el incumplimiento de un derecho, ocasionado por la incorrecta o deficiente prestación del servicio.
- **SUGERENCIAS:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación realizada por los asociados, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la entidad.
- **CANAL DE ATENCIÓN:** Mecanismo dispuesto para recepción y respuesta de PQRS, estos pueden ser presenciales o virtuales.
- **SOLICITUD:** Cualquier expresión verbal o escrita por medio de la cual se requiere información, consultas y documentos de cualquier índole.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por entidad o sus funcionarios.
- **ASOCIADO:** Persona o Entidad que se encuentra afiliada a la Cooperativa Coopcanapro

c. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACION, ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS

Tenga en cuenta esta información al momento de realizar el registro de peticiones, quejas, reclamos y surgencias:

- Toda PQRS debe ser presentada de forma respetuosa so pena de rechazo
- Las PQRS pueden ser presentadas directamente por el Asociado o por quien acredite su condición de autorizado, apoderado o representante.
- Los asociados pueden radicar las PQRS a través de cualquiera de los canales descritos en este manual.
- La atención de PQRS es de carácter gratuito

- La relación del Asociado con la Cooperativa es confidencial, en consecuencia, de ello La Cooperativa dará cumplimiento a la normatividad legal vigente que dicte disposiciones para la protección de datos personales, (Ley 1581 de 2012). El asociado debe realizar actualización de datos
- Cuando la PQRS sea presentada por asociados con un lenguaje incomprensible o difícil de entender, la PQRS se grabará en medio tecnológico como prueba por el trabajador que la recepción y luego se procederá con la traducción y respuesta
- Todo funcionario que atienda una PQR'S mediante cualquier canal no presencial, deberá guiar al usuario en la radicación y consulta de PQR'S, llegado el caso de no lograr una radicación exitosa, el funcionario deberá radicar la PQR'S, con los debidos soportes y garantizando los requisitos mínimos para la radicación.
- El asociado podrá desistir en cualquier momento de sus PQRS
- Toda PQRS se tramitará de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las normas que lo modifiquen y adicionen.
- Horario de atención: Se atenderá en todas las oficinas en el horario que se tenga establecido para la atención al público, el cual se divulgará en la página web www.coopcanapro.coop o por los medios que la cooperativa considere apropiados.

d. CANALES DE ATENCIÓN

Coopcanapro dispone de los siguientes canales de atención para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

e. CANAL DE ATENCIÓN MEDIO DE ATENCIÓN UBICACIÓN

- Atención virtual Página Web
- Buzón de sugerencias Buzón de sugerencias

f. CONDICIONES PARA RECIBIR PQRS

Toda comunicación recibida como PQRS debe contener como mínimo:

- I. Documento de identificación.**
- II. Nombre completo.**
- III. Correo electrónico.**
- IV. Teléfono de contacto.**
- V. Objeto de petición de la PQRS**
- VI. Datos de contacto y notificación (teléfono, correo electrónico, dirección de correspondencia)**
- VII. Firma peticionaria**

i. TIEMPO DE RESPUESTA PARA PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias serán resueltas de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que lo modifiquen y adicionen.

- I. Derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia:** 15 días hábiles
- II. Solicitud de información, documentos:** 10 días hábiles



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: CCP-GE-PC-01

Versión: 03

Fecha: 10/2025

Página 6 de 7

III. Consulta: 30 días hábiles

Todas las respuestas deberán ser enviadas mediante correspondencia electrónica o llegado el caso físico, sin excepción la copia de la respuesta y/o el soporte del envío, deberán ser adjuntados al proceso de Workmanager, para así, culminar con la atención de la PQR'S.

11. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

COOPCANAPRO se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la Cooperativa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 12. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la Cooperativa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

12. VIGENCIA

La presente Política rige a partir de octubre de 2025

LUIS ALONSO VARGAS FLOREZ

Actuando en calidad de **REPRESENTANTE LEGAL de la COOPERATIVA
ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CANAPRO – COOPCANAPRO** identificada
con Nit No. **900.460.059-1**

Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Aprobado por (Cargo)	Cambios realizados
1.	10/2025	Gerente	Creación del documento
2.	25/11/2025	Consejo de administración-Acta 185	Actualización del documento