




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Proceso: Gestión de Riesgos

PSD-AP2-C05-MA1
Versión 3
Edición: Agosto 31 de 2020

GERENCIA GENERAL

Preparado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>	Revisado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>	Aprobado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>
Amalia Valdez Sánchez Oficial de Cumplimiento Andrés Felipe Rugeles Uruña Coordinador de Procesos	Diana Lucia Roa Díaz Gerente General	Diana Lucia Roa Díaz Gerente General

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

Control de Versiones

Versión	Fecha Modificación	Comentario – Justificación
1	Agosto 22 de 2013	<ul style="list-style-type: none"> Incluye las directrices en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de junio 27 de 2013.
2	Febrero 01 de 2016	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen las oficinas de carrera Quinta en la ciudad de Ibagué y San Sebastián de Mariquita como puntos de atención para actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de datos personales. Se incluye en el anexo 1 Nomina Empleados, descripción, finalidad y manera de obtención de datos.
3	Agosto 31 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan ajustes en redacción a los numerales 5, 6, 7,9, 10,11, 13, 14 Se modifica el literal j del numeral 10 canales para ejercer el derecho de acceso a información. Se modifica el numeral 11.1 asignando a servicio al asociado como responsable como responsable de reclamos con relación a los datos personales. Se adiciona el numeral 11.3 información para la radicación de solicitudes. Se agregan los numerales: del 7.2, al 7,9. Se traslada a un documento independiente el numeral 12 tratamiento y finalidad de datos.



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pagina No.
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	5
4. AREAS INVOLUCRADAS	5
5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
6. POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	5
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
8.PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES	7
9.EXCEPCIONES	8
10.TRATAMEINTO DE DATOS SENCIBLES	9
11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES	10
12. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE LA POLÍTICA DE DATOS PERSONALES.	11
13. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES	12
14. VIGENCIA	12

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

1. OBJETIVO


Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión para el tratamiento de datos personales de asociados, terceros, proveedores y empleados, tratados por PROSPERANDO, garantizando la reserva y seguridad de la información.

2. ALCANCE

Esta Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de PROSPERANDO, quien actúa en calidad de Responsable del tratamiento de datos personales, la cual es de obligatorio y estricto cumplimiento.

3. DEFINICIONES

Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. <ul style="list-style-type: none"> • Las bases de datos automatizadas: son aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas • Las bases de datos manuales o archivos: son aquellas cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física que contengan información personal, como nombre, identificación, números de teléfono, correo electrónico, etc. relativa a los asociados, terceros, proveedores y empleados de la entidad.
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Responsable del Tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos; es decir, sobre la base de datos la finalidad, los medios esenciales, la promoción se hará el uso y en general todo aquello relacionado con el tratamiento de la misma.
Encargado del Tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. Es decir, aquella persona que realice únicamente el tratamiento de éstos a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucción acerca de la forma en que deberán ser administrados los datos.
Aviso de privacidad	Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
Dato público	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

	debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva (Decreto 1377/13)
Datos sensibles	son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y a los datos biométricos (Decreto 1377/13).
Dato Privado	Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular. (Ley 1266/08). Ej. fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida.)
Transferencia	la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
Transmisión	Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de 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.

4. AREAS INVOLUCRADAS

- Dirección de Mercadeo y Ventas
- Dirección Financiera y de Productos
- Directoras de oficina.
- Trabajadores de la Cooperativa con acceso autorizado a datos personales de asociados o terceros.


5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

PROSPERANDO identificada con el Nit 890.700.605-9 con domicilio principal en la calle 14 2 – 70 Piso 2 de la ciudad de Ibagué Tolima como Responsable del Tratamiento, en cumplimiento con lo dispuesto en la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, reglamentada parcialmente por el Decreto **1377 de 2013** adopta el la Política De Tratamiento de Datos Personales y el Manual interno de políticas y procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.

6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

6.1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD: PROSPERANDO se compromete a dar el Tratamiento adecuado a los datos personales que le sean suministrados por sus asociados, terceros, proveedores y empleados mediante los procesos de recolección, almacenamiento, uso y circulación incorporados a la base de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual fueron requeridos y entregados.

Dichas finalidades se encuentran establecidas en nuestro **Aviso de Privacidad** el cual puede consultar en la página web www.prosperando.com.co, y cartelera en nuestras oficinas de atención al público.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

6.2 – DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS TITULARES:

Los Titulares de los datos personales que se encuentren en la base de datos de PROSPERANDO, tendrán en forma gratuita a los siguientes derechos¹ de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581/12 mediante comunicación recibida cualquiera de los medios dispuestos por la cooperativa a disposición de los titulares, los cuales se encuentran señalados en nuestro Aviso de Privacidad.

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del Tratamiento.
- b) Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos personales.
- c) Ser informado por el responsable o encargado del Tratamiento, previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Derecho a revocar su autorización para el Tratamiento de sus datos personales cuando en el Tratamiento de estos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- e) Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adiciones o complementen.
- f) Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Los menores de edad podrán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos.

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.


7.1 –DE LA POLÍTICA Y EL PROCEDIMIENTO: La Política de Tratamiento de datos personales y el manual interno de políticas y procedimientos se aplicará de forma obligatoria a todos los datos de carácter personal registrados en las bases de datos físicas o digitales que sean susceptibles de ser tratados por PROSPERANDO como el responsable de dichos datos y a su posterior uso.

7.2. Toda labor de Tratamiento de Datos Personales realizada en PROSPERANDO deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. Las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a PROSPERANDO desarrollar en ejercicio de sus funciones legales se encuentran relacionadas en nuestro **Aviso de Privacidad**.

7.3. Los Datos Personales solo serán Tratados por aquellos Funcionarios de PROSPERANDO que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades.

7.4. En PROSPERANDO el Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible; información que se mantendrá bajo estas características siempre y cuando el titular informe y/o actualice oportunamente sus novedades.

¹ Ejercicio del Derecho: este derecho hace referencia a que el ejercicio del mismo ha de realizarse por el interesado o por el representante legal del Titular de la información personal, que deberá actuar bajo poder. En todo momento el Titular de la información deberá acreditar su identidad mediante el medio que garantice una plena identificación.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

7.5. PROSPERANDO conservará la prueba de autorización de los titulares de los datos personales, las cuales deberán corresponder a las finalidades para las cuales fueron solicitados, que en el ejercicio de sus funciones legales se relacionan con los siguientes trámites entre otros:

- a) Para la estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios
- b) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros asociados
- c) Informar sobre cambios de nuestros productos y servicios
- d) la realización de actividades de cobranza
- e) para la adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas
- f) Evaluar la calidad del servicio ofrecido

7.6. Terminada la relación contractual con el titular de los datos personales, PROSPERANDO conservará la confidencialidad de estos, los cuales continuaran siendo tratados bajo los términos del manual de gestión documental y retención implementado en la entidad.

7.7. La actualización, supresión, o eliminación de datos personales requeridos por los titulares, serán objeto de validación previa en PROSPERANDO para rectificación, corrección de información incompleta o fraccionada que induzca a error o haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.

7.8 PROSPERANDO no realizará la transferencia de datos personales a otros países. Si el ejercicio de sus deberes legales requiere hacerlo, solicitará previamente la autorización de los titulares de datos siempre y cuando se encuentren bajo los estándares aprobados por la Superindustria.

7.9 PROSPERANDO como responsable del Tratamiento de la información personal, respeta todos y cada uno de los derechos establecidos en la constitución Política Colombiana, la Ley 1581 y Decreto 1377 de 2013.


7.10 Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá realizar por comunicación escrita o correo electrónico a PROSPERANDO como responsable del Tratamiento.

7.11 La información de los datos personales del Titular con base en las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 será suministrada a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y al tercero autorizado por el Titular o por la ley, siempre y cuando cumplan con las condiciones de legalidad establecidas en el presente manual.

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

8. PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES: Los principios y disposiciones contenidas en el presente documento serán aplicables de manera íntegra a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por la Cooperativa, en el desarrollo de la Ley 1581 de 2012:

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


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

- b) **Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales NO podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- c) **Veracidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- d) **Finalidad:** El Tratamiento de datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- e) **Transparencia:** En el Tratamiento se garantiza el derecho del Titular a obtener del responsable o encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte del responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g) **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y de la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas prevista en la ley.
- h) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervenga en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con algunas de la labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

9. EXCEPCIONES:

El régimen de protección de datos **establecido en la Ley 1581/12** no se aplicará a:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando PROSPERANDO requiera en algún momento suministrar a terceros estas bases de datos o archivos, de manera previa, informará al Titular y solicitará su autorización, según las disposiciones contenidas en la Ley 1581/12.
- b) Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c) Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

- f) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, por la cual se regula la realización de los Censos de Población y Vivienda en todo el territorio nacional.

10. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razones de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a tercero sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, En este evento se tomarán las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- f) **Datos personales de niños, niñas y adolescentes:** El Tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de PROSPERANDO y la FUNDACION VIDAL FORERO, se llevará a cabo respetando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurando el respeto a sus derechos fundamentales.
- g) En la medida de lo posible se realizará el Tratamiento a los menores o adolescentes, teniendo en cuenta en cada caso la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal en consideración de factores como la madurez, autonomía y la capacidad para entender el fin de dicho tratamiento.
- h) Todo responsable o representante legal involucrado en el Tratamiento de los datos personales del menor, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales.
- i) Si la relación entre el Titular de la información y PROSPERANDO como responsable del Tratamiento, se establece mediante medios electrónicos a través de los cuales se pueda obtener acceso directo a sus datos personales o preferencias, este acceso deberá contener las siguientes características: sin límite de plazo, sin costo, deberá otorgar al Titular de la información la posibilidad de conocer los datos personales que de él se encuentren en línea permitiendo la actualización de los mismos.
- j) La solicitud de ejercicio del Derecho de acceso a la información por parte del Titular deberá contener por lo menos los siguientes datos: fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección, teléfono, lugar de residencia, anexar documentos que acrediten la representación si es el caso, firma de quien solicita la información. Para ello podrá utilizar el correo electrónico dispuesto por PROSPERANDO servicioalassociado@prosperando.com.co, por medio de la página web www.prosperando.com.co o podrá hacerlo por cualquier medio de correspondencia masiva existente en el país.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

- k) La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, por datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, datos relacionados con el registro civil de las personas.
- l) Al momento en que PROPSEANDO como responsable del Tratamiento solicite la autorización al Titular, informará de forma clara, y expresa el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, la finalidad del mismo, los derechos que le asisten como Titular, la dirección física, electrónica y teléfono donde podrá tener la información requerida.
- m) La información de los datos personales del Titular con base en las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 será suministrada a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y al tercero autorizado por el Titular o por la ley, siempre y cuando cumplan con las condiciones de legalidad establecidas en el presente manual.

11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES.


11.1 El área responsable de la atención de consultas, peticiones y reclamos ante la cual el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o rectificar la Autorización en los términos de ley, será la **Dirección de Mercadeo, Ventas y Servicios**, mediante Servicio al Asociado, ubicada en la ciudad de Ibagué en la Calle 14 2-70 Piso 2, Línea gratuita 018000 975801, o por cualquiera de los canales de comunicación establecidos:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA PQRSF		
Email	servicioalasociado@prosperando.com.co	
Página Web	www.prosperando.co	
OFICINAS DE ATENCION AL PUBLICO		
Ibagué	Calle 14 2 - 70 Centro.	Línea 01 8000 975 801
	Carrera 5 38-18 Local 1 Edificio Camino Dorado	Línea 01 8000 975 801
	Parque Principal El Salado.	Línea 01 8000 975 801
Bogotá	Calle 53 18 A -20 Local105 Sector Galerías.	Línea 01 8000 975 801
Girardot	Carrera 10 16-62.	Línea 01 8000 975 801
Chaparral	Calle 9 7-16 Centro.	Línea 018000 975 801
Cartagena	Asesora Comercial	Línea 01 8000 975 801
S. S. de Mariquita	Carrera 3 6 - 40 Primer Piso	Línea 01 8000 975 801

11.2 La persona interesada en ejercer sus derechos, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

11.3 Para la radicación y atención de su solicitud deberá suministrar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Número y tipo del documento de identidad
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica, teléfonos de contacto)
- Motivo(s) / hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada,

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

revocarla, suprimir, acceder a la información), redactado de forma clara, precisa y respetuosa.

- e) Cuando se trate de un representante o apoderado, suministrar documento legal que lo acredite y fotocopia del documento de identidad

11.4 CONSULTAS:

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

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.


11.5 RECLAMOS:

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

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a PROSPERANDO con la identificación del titular la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, si el solicitante no ha presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c) 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 diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- d) Conforme a los lineamientos de ley establecidos, antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo con PROSPERANDO.
- e) En caso de que PROSPERANDO no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en término de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.

12. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE LA POLITICA Y DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- a) Formulario de Afiliación y Actualización de Datos
- b) Formulario de Solicitud de Crédito
- c) Autorización Tratamiento de Datos Personales
- d) Aviso de Privacidad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1 Febrero 1 de 2016
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Versión 2

13. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

Cualquier cambio a la identificación del Responsable o finalidad del Tratamiento que afecten el contenido de la autorización, será comunicado en forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto, previamente o en el momento de su aplicación.

14. VIGENCIA

La presente política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 2 de septiembre de 2013 y estará vigente en tanto PROSPERANDO ejerza las mismas funciones que realiza actualmente.


Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos tendrán un tratamiento bajo los términos del manual de gestión documental y retención implementado en la entidad.

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

15. ANEXOS 1:

FINALIDAD Y MODO DE OBTENCION DE LOS DATOS

<u>FINALIDAD TRATAMIENTO DE DATOS</u>
El tratamiento de datos personales que realiza PROSPERANDO está enmarcado en aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual y será el siguiente:
Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora del servicio
Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes
Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual
Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por PROSPERANDO.
Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la entidad en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información
Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente). ofrecidos por la Cooperativa y la Fundación Social Vidal Forero en la labor social
La realización de actividades de cobranza para todos los efectos relacionados con el cumplimiento de los derechos y deberes como deudores y codeudores
Evaluar la calidad del servicio ofrecido
Contactar como posible proveedor en los procesos de adquisición de bienes o servicios que adelante PROSPERANDO
Para el control y manejo del COVID-19 durante el término de la emergencia sanitaria en cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos en PROSPERANDO y requeridos por el

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	PSD-AP2-C05-MA1
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Febrero 1 de 2016 Versión 2

Ministerio de Salud Pública en Resolución 666 del 24/04/2020.

MECANISMO DE OBTENCION DE LOS DATOS

PROSPERANDO obtiene los datos de sus Titulares cuando se tiene el contacto presencial en cada una de las actividades ejecutadas de su objeto social, como son la vinculación como asociado, en la participación colectiva e individual de campañas comerciales, actividades de labor social, mediante formularios de afiliación, solicitud de productos, registro de proveedores, contrato laboral, prestación de servicios, procesos de actualización de datos.