



**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTO DE PROTECCION
DE DATOS PERSONALES**

1. INTRODUCCION

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 y por el decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente dicha ley, PROSPERANDO, adopta el manual interno de políticas y procedimientos para el Tratamiento de los datos personales.

2. OBJETIVO

Informar a sus Asociados y Terceros que hayan facilitado sus datos personales a la Cooperativa, sobre la política de Tratamiento de la información personal y permitir a los Titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que estos deben de seguir si desean conocer, actualizar y rectificas los datos que se encuentren en nuestras base de datos y/o archivos.

3. POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

- De acuerdo a la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos, PROSPERANDO se compromete a dar el Tratamiento adecuado a todos y cada uno de los datos personales que le sean suministrados en forma directa por sus asociados y terceros y que a su vez son incorporados a la base de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual fueron entregados. Dichas finalidades se encuentran establecidas en nuestro Aviso de Privacidad el cual puede consultar en la página web www.prosperando.com.co
- Los Titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en la base de datos de PROSPERANDO, tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá al correo electrónico datospersonales@prosperando.com.co, o en cualquiera de sus oficinas de atención al público o que a futuro se llegara abrir dentro del territorio colombiano:

CIUDAD	DIRECCION	TELEFONO
Ibagué	Calle 14 2-50 Centro	PBX 262 27 77 261 45 62
	Avenida 5 39-79 Ed. Torre Real La Quinta L -201	Telefax 265 61 42
	Parque Principal	272 52 27
Bogotá	Calle 53 18ª -20 L-105 –Sector Galerías	212 09 00
Girardot	Carrera 10 16-62	PBX 833 00 49

Chaparral	Calle 9 7-16	246 24 88 / 246 27 72
Cartagena	Calle 32 26-35 Edificio Suramericana Of.308	66 36 81

4. DEFINICIONES

Para efectos y cumplimiento de la ley se entiende por:

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.
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.
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.
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 debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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 garantice n 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.
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 los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

5. AMBITO DE APLICACIÓN

- Las política de Tratamiento de la información y el manual de procedimientos se aplicará de forma obligatoria a todos los datos de carácter personal registrados en documentos físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por PROSPERANDO como el responsable de dichos datos y a su posterior uso.
- Los principios y disposiciones contenidas en el presente documento serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por la Cooperativa.

El régimen de protección de datos que se establece en el presente documento no será de aplicación 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, informar al Titular y solicitar su autorización, según las disposiciones contenidas en la Ley 1581/12.
- 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.

- Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- 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.
- 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.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

PROSPERANDO aplicará de manera íntegra los siguientes principios fundamentados en el desarrollo de la Ley 1581 de 2012:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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.
- **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 las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

7. REQUISITOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- 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.
- 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.
- 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.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 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.

- **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.
- 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.
- 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.
- 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.

8. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes Derechos¹:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del Tratamiento.
- Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado por el responsable o encargado del Tratamiento, previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Derecho a revocar su autorización para el Tratamiento de sus datos personales cuando en el Tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.

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.

- 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.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8.1 Los menores de edad podrán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 El Titular interesado en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, para ello podrá utilizar el correo electrónico dispuesto por PROSPERANDO datospersonales@prosperando.com.co, o por cualquier medio de correspondencia masiva existente en el país.

8.6 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.

8.7 La información solicitada por el Titular será suministrada por cualquier medio que requiera el Titular, incluyendo los electrónicos.

8.8 Al momento en que PROPSEERANDO 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.

8.9 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.

9. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES

9.1 Área Responsable de la Atención de consultas y reclamos

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 y Ventas de PROSPERANDO, ubicada en la ciudad de Ibagué en la Calle 14 2-70, teléfonos 262 27 77 261 48 48 ext. 121 y 122.

9.2. 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 comunicación debe contener como mínimo fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identificación, domicilio y teléfono para efectos de notificación; para el representante del Titular, documento que acredite la representación, si es el caso.

- Para ejercer este derecho por el medio electrónico, el Titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por PROSPERANDO: datospersonales@prosperando.com.co adjuntando copia escaneada del documento de identificación.

- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; PROSPERANDO atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación escrita ▪ Fotocopia del documento de identificación
TERCERO /REPRESENTANTE DE MENOR /APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación escrita ▪ Carta de autorización o documento que acredite la representación, si es el caso ▪ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

- 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.

9.3. 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 ante PROSPERANDO.

- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a PROSPERANDO y la comunicación debe contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, domicilio y teléfono para efectos de notificación; para el representante del Titular, documento que acredite la representación, si es el caso, anexando los documentos que vea necesarios como soportes que quiera hacer valer.

- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera

que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; PROSPERANDO atenderá la solicitud siempre y cuando el reclamo cumpla con los requisitos requeridos.

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación escrita ▪ Fotocopia del documento de identificación
TERCERO /REPRESENTANTE DE MENOR /APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación escrita ▪ Carta de autorización o documento que acredite la representación, si es el caso ▪ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

- Para la ACTUALIZACION DE DATOS: El solicitante además de los requisitos requeridos diligenciará el formato de Afiliación y Actualización de Datos suministrado por PROSPERANDO.
- 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.
- 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "RECLAMO EN TRAMITE" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 la Cooperativa a través de Dirección de Mercadeo y Ventas, radicando su solicitud en cualquiera de las oficinas de atención al público dentro de los horarios establecidos o que a futuro se llegara abrir dentro del territorio colombiano.

- En caso de que PROSPERANDO no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en término de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante PROSPERANDO.

10. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS

Los datos personales de los asociados y terceros registrados en la base de datos de la cooperativa de ahorro y crédito social PROSPERANDO, serán sometidos a los siguientes tratamientos: recolección, almacenamiento, uso y administración.

BASE DE DATOS	DESCRIPCION	FINALIDAD	MECANISMO DE OBTENCION DE DATOS
ASOCIADOS	Es la base que contiene la información de datos básicos de los Titulares afiliados a la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El tratamiento de datos personales de los Asociados está enmarcado en aquellas personas naturales o jurídicas que han sido legalmente admitidas por la Cooperativa a través de sus órganos de control, con las que se establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para el suministro de cualquier producto de su portafolio comercial y la prestación de algún servicio. En el desarrollo de su objeto social. ▪ Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros asociados. ▪ Ofrecer los productos adecuados a su actividad comercial. ▪ Ofrecer los servicios ofrecidos por la Cooperativa y la Fundación Social Vidal Forero en la labor social. ▪ Realizar el cobro de las obligaciones contraídas con PROSPERANDO. ▪ Remitir publicidad y publicaciones relacionadas con las actividades desarrolladas por la Cooperativa y la Fundación Social Vidal forero. ▪ Contactar por cualquier medio de comunicación para la participación a capacitaciones y eventos promulgados por la entidad como labor social. ▪ Evaluar la calidad del servicio ofrecido. 	<p>PROSPERANDO obtiene los datos personales de sus Titulares de forma directa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el momento de la vinculación como asociado mediante el Formulario de Afiliación y Actualización de Asociados. ▪ En la participación colectiva e individual de las campañas publicitarias y comerciales realizadas por la cooperativa. ▪ En la apertura de los productos de captación y colocación.

<p style="text-align: center;">TERCEROS</p>	<p>Base de datos que contiene la información de datos básicos de aquellas personas que sin ser Asociados a la Cooperativa se mantiene un vínculo de prestación de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Tratamiento de datos personales de los Terceros está enmarcado en aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece un vínculo de prestación de un servicio en el desarrollo de su objeto social. ▪ Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros asociados. ▪ Contactar para todos los efectos relacionados con el cumplimiento de los derechos y deberes como codeudores, beneficiarios. ▪ Contactar para buscar lograr la vinculación como Asociado. ▪ Contactar como posible proveedor en los procesos de adquisición de bienes o servicios que adelante PROSPERANDO. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la solicitud de crédito como codeudor responsable. ▪ En la solicitud de afiliación cuando el Titular lo registra como beneficiario. ▪ En el registro contable de las operaciones realizadas para el pago de proveedores.
--	---	---	---

11. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LA BASE DE DATOS

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

12. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

- Formulario de Afiliación y Actualización de Datos
- Autorización Tratamiento de Datos Personales
- Aviso de Privacidad

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. Si el cambio esta relacionado con la finalidad del Tratamiento se solicitará una nueva autorización.

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

DIANA LUCIA ROA DIAZ
Gerente General