



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA  
"COOMILITAR"**

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**



**RESPONSABLES:  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
REPRESENTANTE LEGAL**

**VERSIÓN 1.0**

**AÑO 2025**



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 1) MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### INTRODUCCIÓN

Este manual establece las directrices para el tratamiento de datos personales recolectados, almacenados, utilizados y transmitidos por la cooperativa COOMILITAR. Su propósito es garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad aplicable, asegurando la protección de la información y los derechos de los titulares. Además, establece mecanismos adecuados para la eliminación de información personal cuando el titular lo solicite.

#### OBJETIVO GENERAL

Definir las políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales de COOMILITAR, en cumplimiento de la legislación aplicable, salvaguardando los derechos fundamentales a la privacidad, el buen nombre y la información.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar que el tratamiento de datos personales en COOMILITAR se realice conforme a los principios establecidos en la normatividad vigente.
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal de los asociados, empleados y terceros.
- Establecer mecanismos claros para que los titulares puedan ejercer sus derechos, como conocer, actualizar, rectificar y solicitar la eliminación de sus datos.
- Diseñar procedimientos para atender consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas para prevenir el acceso no autorizado y garantizar la protección de los datos personales almacenados.
- Promover la concienciación y capacitación del personal sobre la importancia del cumplimiento normativo en la protección de datos.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- Garantizar que la información personal sea utilizada exclusivamente para los fines autorizados y conforme a los principios de legalidad y buena fe.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual aplica a todos los datos personales recolectados por la cooperativa COOMILITAR de sus asociados, empleados, proveedores y terceros, ya sea en soporte físico o digital. Incluye todas las actividades relacionadas con la recolección, almacenamiento, uso, circulación, eliminación y protección de tratamiento de datos personales.

### DEFINICIONES

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** Aquellos datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como datos relativos a la salud, orientación sexual, datos biométricos y otros.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre el tratamiento de datos personales.

### PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La cooperativa COOMILITAR se compromete a cumplir con los siguientes principios:

- **Legalidad:** Tratamiento conforme a la ley.
- **Finalidad:** Uso para los fines informados al titular.
- **Libertad:** Recolección previa autorización del titular.
- **Transparencia:** Garantía de acceso a la información.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- **Seguridad:** Implementación de medidas para proteger los datos.
- **Confidencialidad:** Compromiso de reserva sobre los datos personales tratados.
- **Temporalidad:** Conservación de datos personales solo durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades informadas.
- **Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales no estarán disponibles para el público salvo por autorización legal o del titular.

### DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares tienen derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Ser informados sobre el uso de sus datos.
4. Revocar la autorización o solicitar la eliminación de sus datos.
5. Acceder a sus datos personales de manera gratuita.
6. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de infracciones.

### FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

COOMILITAR utilizará los datos personales para:

- Gestionar la vinculación de asociados.
- Administrar la cartera de créditos y servicios.
- Cumplir obligaciones legales y contractuales.
- Realizar actividades de mercadeo y promoción.
- Proveer seguridad en las instalaciones mediante sistemas de videovigilancia.
- Evaluar la calidad de los servicios y realizar estudios internos.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La cooperativa COOMILITAR obtendrá autorización previa, expresa e informada de los titulares, salvo en los casos exceptuados por ley. La prueba de dicha autorización será conservada mediante mecanismos físicos o digitales.

### TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES

- **Datos sensibles:** Solo se tratarán con autorización explícita del titular, informando claramente su finalidad y garantizando medidas de seguridad adicionales.
- **Datos de menores:** Su tratamiento se realizará respetando los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, obteniendo la autorización del representante legal.

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

La cooperativa COOMILITAR implementará medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad de los datos personales y prevenir su acceso no autorizado. Estas medidas incluirán controles de acceso, capacitaciones al personal y revisiones periódicas de los sistemas de información.

### PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares podrán realizar consultas y reclamos sobre el tratamiento de sus datos mediante los siguientes pasos:

1. **Consultas:** Se responderán en un plazo de 10 días hábiles.
2. **Reclamos:** Se atenderán en un plazo de 15 días hábiles, salvo excepciones legales. En caso de que el reclamo sea incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción para subsanar las fallas.

### ENCARGADOS Y CONTRATOS DE TRATAMIENTO

Si terceros realizan el tratamiento de datos personales, se suscribirán contratos que especifiquen sus obligaciones y garantías de cumplimiento, incluyendo la protección y confidencialidad de los datos personales.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

La cooperativa COOMILITAR realizará transferencias y transmisiones internacionales de datos personales cumpliendo con la legislación colombiana y los acuerdos aplicables. Se firmarán acuerdos con terceros para garantizar que cumplan con las medidas de protección necesarias.

### ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS

Este manual será revisado y actualizado periódicamente, con base en cambios normativos o internos. Las actualizaciones se comunicarán oportunamente a los titulares mediante los canales oficiales de la cooperativa.

### DISPOSICIONES FINALES

- Este manual entra en vigencia a partir de su publicación.
- COOMILITAR será responsable de su difusión y cumplimiento.

### CONTACTO PARA CONSULTAS

Cualquier consulta o reclamación podrá dirigirse a:

- **Correo electrónico:** [gerencia@coomilitarlt.com](mailto:gerencia@coomilitarlt.com)
- **Teléfono:** 601-530-5312 - 3102593818
- **Dirección:** Cra 10 #19-65 3er piso, edificio Camacol

### IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

COOMILITAR establece procedimientos claros para garantizar que los titulares puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos. Estos procedimientos serán accesibles a través de la página web y puntos de atención físicos.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 2) GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

#### 1. Introducción

Este procedimiento describe los pasos que COOMILITAR debe seguir para atender y gestionar de manera eficiente y conforme a la normativa aplicable, las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales de los titulares. Este documento está alineado con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

#### 2. Objetivo

Establecer un procedimiento claro y eficiente para garantizar que las consultas y reclamos presentados por los titulares de datos personales sean atendidos en los términos legales establecidos, asegurando el cumplimiento de los principios de confidencialidad, seguridad y protección de los datos.

#### 3. Definiciones

- **Consulta:** Solicitud realizada por el titular o sus representantes para acceder a la información sobre los datos personales objeto de tratamiento por parte de COOMILITAR.
- **Reclamo:** Solicitud realizada por el titular o sus representantes para corregir, actualizar, suprimir datos o revocar la autorización de uso de sus datos personales.

#### 4. Procedimiento para Consultas

##### 1. Recepción de la consulta:

- Las consultas deben ser presentadas a través de los canales habilitados por COOMILITAR:
  - Correo electrónico: [gerencia@coomilitarlt.com](mailto:gerencia@coomilitarlt.com)
  - Teléfono: 601-530-5312 - 3102593818
  - Oficinas físicas: Cra 10 #19-65 3er piso, edificio Camacol

##### 2. Contenido mínimo de la consulta:

- Nombre y documento de identificación del titular.
- Descripción clara de la consulta.
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico o dirección física).



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 3. Término de respuesta:

- COOMILITAR responderá a la consulta en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud.
- Si no es posible responder dentro del plazo inicial, se informará al titular antes del vencimiento de dicho plazo, explicando los motivos de la demora y especificando una nueva fecha de respuesta, la cual no podrá exceder los 5 días hábiles adicionales.

### 4. Entrega de la respuesta:

- La respuesta será entregada mediante el canal indicado por el titular (correo electrónico, físico o telefónico).

## 5. Procedimiento para Reclamos

### 1. Recepción del reclamo:

- Los reclamos deben ser presentados a través de los canales habilitados por COOMILITAR.
- Si el reclamo es recibido por un área que no es competente, este será remitido al área encargada en un plazo de máximo 2 días hábiles.

### 2. Contenido mínimo del reclamo:

- Nombre y documento de identificación del titular.
- Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Documentos que soportan el reclamo (si aplica).
- Datos de contacto del titular.

### 3. Corrección de solicitudes incompletas:

- Si el reclamo no cumple con los requisitos mencionados, COOMILITAR requerirá al titular para que subsane la información dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del reclamo.
- Si el titular no subsana la información en el plazo otorgado, se entenderá que ha desistido del reclamo.

### 4. Término de respuesta:

- COOMILITAR resolverá el reclamo en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del reclamo completo.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- Si no es posible resolver dentro del plazo inicial, se informará al titular antes del vencimiento de dicho plazo, explicando los motivos de la demora y especificando una nueva fecha de respuesta, la cual no podrá exceder los 8 días hábiles adicionales.

### 5. Incorporación de la leyenda "reclamo en trámite":

- Una vez recibido el reclamo, COOMILITAR incluirá en la base de datos una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Esta leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.

### 6. Trazabilidad y Conservación

- COOMILITAR garantizará la trazabilidad de todas las consultas y reclamos, manteniendo registros que evidencien:
  - Fecha de recepción.
  - Acciones realizadas.
  - Fechas de respuesta y comunicación con el titular.
- Los registros serán almacenados por un periodo de 5 años, conforme a las políticas de gestión documental de la cooperativa.

### 7. Responsabilidad

El área de [Nombre del área encargada, por ejemplo: Gestión Administrativa o Protección de Datos] es responsable de garantizar el cumplimiento de este procedimiento y coordinar las acciones necesarias para dar respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes de los titulares.

### 8. Difusión del Procedimiento

Este procedimiento será comunicado a todos los empleados de COOMILITAR y estará disponible para consulta de los titulares en los canales habilitados por la cooperativa.

**Fecha de aprobación:** 05 FEBRERO 2025

**COOMILITAR PROTEGIENDO SUS DATOS, CONSTRUYENDO CONFIANZA.**



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 3) MANUAL GENERAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DE HABEAS DATA

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo establecer los lineamientos y procedimientos necesarios para que la cooperativa COOMILITAR cumpla con las disposiciones normativas sobre protección de datos personales en Colombia. Este documento está alineado con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las circulares emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

#### BASE NORMATIVA

- **Constitución Política de Colombia, artículo 15:** Reconoce el derecho a la intimidad y la protección de la información personal.
- **Ley 1581 de 2012:** Establece el marco general para la protección de datos personales en Colombia, incluyendo los principios que rigen su tratamiento.
- **Decreto 1377 de 2013:** Desarrolla aspectos operativos de la Ley 1581 de 2012, como los avisos de privacidad, autorizaciones y consentimiento.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Consolida normas relacionadas con la protección de datos personales en Colombia.
- **Circular Externa 002 de 2015:** Define los lineamientos para el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y las obligaciones de los responsables en cuanto a su registro y actualización.
- **Circular 08 de 2022:** Proporciona directrices sobre la gestión de riesgos en el tratamiento de datos personales, fortaleciendo las medidas de seguridad.
- **Ley 1266 de 2008 y Decreto 886 de 2014:** Estos solo aplican a información financiera, crediticia y comercial. Si la cooperativa maneja este tipo de información, se deben incluir de manera específica en las políticas de tratamiento.

#### 2. DOCUMENTOS Y POLÍTICAS

##### 3.1 Manual de Tratamiento de Datos Personales

Este documento constituye el marco normativo interno de COOMILITAR para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales sobre protección de datos personales, en particular lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Dicho manual está contenido en un documento anexo denominado "Manual de Tratamiento de Datos Personales", el cual forma parte integral de las políticas de COOMILITAR.

Contiene los siguientes elementos claves:



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- **Política de protección de datos personales:**

- Establece los principios rectores del tratamiento de datos personales, como la legalidad, la finalidad, la libertad, la veracidad, la seguridad, la confidencialidad y la transparencia.
- Describe el compromiso de COOMILITAR con el manejo responsable de la información.

- **Derechos de los titulares:**

- Enumera y describe los derechos que tienen los titulares de los datos, incluyendo:
  - **Conocimiento y acceso:** Derecho a conocer cuáles datos personales están siendo recolectados y tratados.
  - **Actualización y rectificación:** Posibilidad de corregir información inexacta o desactualizada.
  - **Cancelación:** Derecho a solicitar la eliminación de sus datos cuando no sean necesarios o no se estén utilizando conforme a la normativa.
  - **Oposición:** Facultad de negarse al tratamiento de sus datos en casos particulares.

- **Finalidades del tratamiento:**

- Detalla de manera exhaustiva los usos que COOMILITAR dará a los datos personales recolectados, como:
  - Gestión de afiliaciones y contratos.
  - Envío de información comercial o promocional.
  - Realización de estudios estadísticos.
  - Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

- **Procedimientos para consultas y reclamos:**

- Proporciona una guía detallada para que los titulares puedan ejercer sus derechos:
  - **Consulta:** Indicación de los canales habilitados (correo electrónico, teléfono, oficinas físicas) y plazos de respuesta (máximo 10 días hábiles prorrogables).
  - **Reclamo:** Explicación de los pasos para presentar un reclamo en caso de incumplimiento, incluyendo los requisitos de la solicitud, como la identificación del titular, descripción de los hechos, documentación de soporte y plazos de trámite (15 días hábiles prorrogables).

Este manual anexo se encuentra a disposición de los empleados, asociados y terceros interesados en los puntos de atención de COOMILITAR y en su página web institucional.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 3.2 Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad es un documento breve, incluido como anexo denominado "Aviso de Privacidad General", que debe estar presente en todos los formularios, plataformas y espacios donde COOMILITAR recolecte datos personales.

- **Contenido Obligatorio:**

- Identificación del responsable del tratamiento (COOMILITAR).
- Finalidades del tratamiento.
- Derechos de los titulares.
- Canales de contacto disponibles para consultas o reclamos.

- **Presentación:**

- Puede ser verbal o escrita, dependiendo del medio de recolección de datos, y debe ser clara, accesible y visible para los titulares.

Este documento está disponible en la página web y en las oficinas de atención al cliente, garantizando el acceso público y fácil.

### 3.3 Registro Interno de Bases de Datos

El Registro Interno de Bases de Datos de COOMILITAR, contenido en el documento anexo denominado "Registro Interno de Bases de Datos", permite documentar y gestionar todas las bases de datos administradas por la cooperativa.

- **Elementos del Registro:**

- Nombre y tipo de base de datos.
- Tipo de datos recolectados (datos personales generales, datos sensibles, biométricos, etc.).
- Finalidades del tratamiento.
- Áreas responsables de la administración y seguridad.
- Medidas de seguridad implementadas.

Este registro es revisado y actualizado anualmente o cuando se introducen cambios significativos, en cumplimiento de la normativa.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 3.4 Responsables del Tratamiento de Datos Personales

COOMILITAR reconoce dos figuras claves en el manejo de los datos personales: el personal interno que actúa como responsable directo del tratamiento y los terceros encargados que gestionan datos en su nombre.

- **Personal Interno:**
  - **Roles y Responsabilidades:**
    - Garantizar que el tratamiento de datos personales se realice conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad y confidencialidad.
    - Reportar cualquier incidente o vulneración de seguridad relacionada con los datos personales al área responsable.
    - Seguir las políticas internas establecidas en este manual y en los documentos anexos.
  - **Capacitación:**
    - Todo el personal que tenga acceso a datos personales recibirá capacitaciones periódicas para reforzar sus conocimientos sobre la normatividad vigente y las mejores prácticas en gestión de información.
  - **Acuerdos de Confidencialidad:**
    - Los empleados que gestionen datos personales deben firmar acuerdos de confidencialidad para garantizar la protección de la información a la que tienen acceso.
- **Terceros Encargados:**
  - La relación con terceros encargados del tratamiento se regula mediante contratos estandarizados, disponibles como anexo bajo el título "Modelo de Contrato con Encargados del Tratamiento". Estos contratos incluyen:
    - Identificación de las partes.
    - Finalidades del tratamiento.
    - Obligaciones de confidencialidad y medidas de seguridad.
    - Responsabilidades legales y sanciones en caso de incumplimiento.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

#### 4.1 Gestión de Consultas y Reclamos

El procedimiento para la gestión de consultas y reclamos se encuentra detallado en el documento anexo denominado "Procedimiento para Consultas y Reclamos".

- **Consultas:**

- Deben ser respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Incluye los canales habilitados (correo electrónico, teléfono, oficinas físicas).

- **Reclamos:**

- Resolución en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Detalla los pasos a seguir y los requisitos que debe cumplir el titular al presentar un reclamo.

#### 4.2 Manejo de Datos Sensibles y de Menores

El manejo de datos sensibles y de menores se regula mediante directrices contenidas en el documento "Política de Manejo de Datos Sensibles y de Menores", el cual forma parte de los anexos de este manual.

- **Autorización Explícita:** Es requerida tanto para datos sensibles como para menores.
- **Medidas de Seguridad Adicionales:** Incluyen acceso restringido, cifrado de datos y monitoreo constante.

#### 4.3 Revocatoria de Consentimientos y Supresión de Datos

El proceso de revocatoria de consentimientos y supresión de datos está documentado en el anexo titulado "Procedimiento para Revocatoria y Supresión de Datos".

- **Plazos de Respuesta:**

- Evaluación y resolución dentro de los 15 días hábiles posteriores a la solicitud.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 5. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)

#### 5.1 Inscripción

Todas las bases de datos administradas por COOMILITAR deben ser registradas en el RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Este registro debe incluir:

- Nombre y tipo de base de datos.
- Finalidades del tratamiento.
- Responsable del tratamiento y sus datos de contacto.

#### 5.2 Actualizaciones

- La información registrada en el RNBD debe ser actualizada anualmente, conforme a lo establecido en el Decreto 1377 de 2013, o cuando se realicen modificaciones significativas en:
  - Las finalidades del tratamiento.
  - Los responsables o encargados del tratamiento.
  - La estructura o contenido de la base de datos.
- COOMILITAR debe garantizar que las actualizaciones reflejen fielmente el estado actual de las bases de datos y los tratamientos realizados, asegurándose de cumplir con los principios de veracidad, calidad y transparencia en la información proporcionada.

### 6. MEDIDAS DE SEGURIDAD

#### 6.1 Medidas Técnicas

- Contraseñas robustas: Implementación de contraseñas seguras para el acceso a sistemas y bases de datos, revisadas periódicamente.
- Control de accesos: Asignación de permisos específicos a usuarios según su rol y necesidad de acceso.
- Cifrado de información: Uso de herramientas de cifrado para datos sensibles almacenados o transmitidos.
- Almacenamiento seguro: Contratación de servicios en la nube con proveedores que cumplan con normativas internacionales de protección de datos.
- Actualizaciones periódicas: Mantener actualizados los sistemas operativos y herramientas tecnológicas utilizadas para evitar vulnerabilidades.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 6.2 Medidas Administrativas

- Capacitación al personal: Realización de talleres y capacitaciones sobre buenas prácticas en manejo de datos personales.
- Protocolos de gestión de riesgos: Diseño de planes de contingencia para mitigar riesgos de fugas de información.

### 6.3 Medidas Físicas

- Control de acceso físico: Implementar mecanismos como cerraduras en las oficinas donde se almacenen datos sensibles.
- Protección de archivos físicos: Uso de archivadores bajo llave para documentos que contengan información personal.
- Espacios restrictivos: Limitar el acceso a áreas donde se almacenen servidores o dispositivos con bases de datos sensibles.

### 6.4 Gestión de Incidentes de Seguridad

COOMILITAR cuenta con un protocolo específico para la gestión de incidentes de seguridad, documentado en el anexo denominado "Plan de Contingencia para Incidentes de Seguridad".

- **Notificación:**
  - Reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) dentro de los 15 días hábiles.
  - Informar a los titulares afectados con las acciones tomadas.
- **Plan de acción:**
  - Identificación, contención, mitigación y recuperación.
  - Registro detallado de los incidentes y medidas adoptadas.

## CONCLUSIONES

Este manual establece las bases para garantizar el cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales en Colombia. Al implementar las políticas y procedimientos aquí descritos, COOMILITAR reafirma su compromiso con el manejo responsable de la información y la protección de los derechos de los titulares de datos personales. El documento debe revisarse y actualizarse periódicamente para asegurar su vigencia y adecuación a cambios normativos o tecnológicos.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### Revocatoria de Consentimientos y Supresión de Datos

El presente apartado establece el procedimiento que **COOMILITAR** debe seguir para garantizar que los titulares de los datos personales puedan ejercer su derecho a revocar el consentimiento previamente otorgado y solicitar la supresión de sus datos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

#### 4) PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCATORIA DE CONSENTIMIENTOS

Los titulares pueden solicitar que se revoque el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales cuando consideren que no se están respetando los principios, derechos y garantías establecidos en la normativa.

#### Pasos del Procedimiento:

##### 1. Recepción de la Solicitud:

- El titular debe presentar su solicitud por los canales habilitados (correo electrónico, formulario web, oficinas físicas).
- La solicitud debe incluir:
  - Nombre completo e identificación del titular.
  - Descripción clara de la revocatoria solicitada.
  - Datos de contacto (correo electrónico o dirección física).
  - Copia del documento de identificación.

##### 2. Verificación de Identidad:

- **COOMILITAR** verificará que el solicitante sea el titular de los datos o su representante legal.

##### 3. Análisis de Procedencia:

- Se evaluará si la solicitud procede, considerando:
  - Obligaciones legales o contractuales que puedan impedir la revocatoria.
  - La necesidad de conservar los datos para cumplir con normativas específicas.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 4. Resolución:

- En caso de proceder, **COOMILITAR** suspenderá de inmediato el tratamiento de los datos personales del titular relacionado con la revocatoria.
- Se notificará la decisión al titular en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

### 5. Evidencia del Proceso:

- Se conservará evidencia de la solicitud, análisis y resolución de la misma.

### Procedimiento para la Supresión de Datos

La supresión de datos personales implica eliminar la información del titular de las bases de datos de **COOMILITAR**, salvo cuando exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación.

### Pasos del Procedimiento:

#### 1. Recepción de la Solicitud:

- La solicitud de supresión debe contener:
  - Identificación del titular y descripción de los datos a suprimir.
  - Fundamento de la solicitud.
  - Copia del documento de identidad del titular o su representante.

#### 2. Verificación de Identidad y Procedencia:

- Verificar que el solicitante sea el titular o su representante.
- Confirmar si existen impedimentos legales o contractuales para la supresión.

#### 3. Evaluación y Resolución:

- Si procede, **COOMILITAR**:
  - Eliminará los datos personales de sus sistemas.
  - Notificará al titular dentro de los **15 días hábiles** siguientes.
- Si no procede, informará al titular explicando las razones legales o contractuales que impiden la eliminación.

#### 4. Registro de la Decisión:

- Registrar la decisión adoptada y las acciones realizadas en un sistema interno de gestión documental.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### Excepciones a la Revocatoria o Supresión

No se procederá con la revocatoria o supresión de datos en los siguientes casos:

- Cuando exista una obligación legal o contractual que exija conservar los datos personales.
- Cuando los datos sean necesarios para cumplir con disposiciones normativas específicas.

### Canales de Atención

Las solicitudes pueden ser presentadas a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** gerencia@coomilitarlt.com
- **Teléfono:** 601-530-5312 - 3102593818
- **Oficinas físicas:** Cra 10 #19-65 3er piso, edificio Camacol
- **Formulario web:** Disponible en la página oficial ([www.coomilitar.co](http://www.coomilitar.co))

### Notificación a Terceros

En caso de que los datos personales hayan sido compartidos con terceros, **COOMILITAR** informará a dichos terceros sobre la revocatoria o supresión para que estos cesen el tratamiento o eliminen los datos, según corresponda.

## 5) PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

### 1. Introducción

Este plan de contingencia establece las acciones a seguir en COOMILITAR en caso de incidentes que comprometan la seguridad de los datos personales bajo su administración. El objetivo principal es garantizar una respuesta rápida y efectiva para mitigar los impactos en los titulares de los datos, restaurar la seguridad de los sistemas y prevenir futuros incidentes.

### 2. Objetivos del Plan

- Detectar y gestionar de manera efectiva los incidentes de seguridad.
- Mitigar el impacto de los incidentes sobre los titulares de los datos personales.
- Restaurar la normalidad operativa en el menor tiempo posible.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- Garantizar el cumplimiento normativo con respecto a la notificación de incidentes.
- Establecer un registro documentado de los incidentes para aprendizaje y mejora continua.

### 3. Alcance

Este plan aplica a todos los sistemas, bases de datos y procesos relacionados con el tratamiento de datos personales gestionados por COOMILITAR, incluyendo los incidentes que involucren terceros encargados del tratamiento.

### 4. Fases del Plan de Contingencia

#### 4.1 Identificación del Incidente

- Monitorear continuamente los sistemas para detectar accesos no autorizados, fugas de información o alteraciones en los datos.
- Notificar inmediatamente al responsable del tratamiento al detectar un incidente.

#### 4.2 Clasificación y Evaluación del Incidente

- Determinar el nivel de severidad del incidente (alto, medio o bajo).
- Identificar los datos comprometidos y evaluar el impacto potencial sobre los titulares.
- Clasificar el incidente según el tipo de amenaza: acceso no autorizado, fuga de datos, malware, etc.

#### 4.3 Contención y Mitigación

- Implementar medidas inmediatas para detener el incidente, como:
  - Desactivar el acceso a los sistemas comprometidos.
  - Bloquear usuarios no autorizados.
  - Aislar los sistemas afectados para evitar propagación.
- Activar protocolos de respaldo para asegurar la continuidad del servicio.

#### 4.4 Notificación

- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) dentro de los 15 días hábiles posteriores al incidente, proporcionando:
  - Una descripción detallada del incidente.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- Los datos personales comprometidos.
- Las acciones correctivas implementadas.
- Notificar a los titulares afectados, incluyendo:
  - Una explicación clara del incidente.
  - Recomendaciones para mitigar riesgos.
  - Datos de contacto para consultas adicionales.

### 4.5 Recuperación

- Restaurar los sistemas y datos comprometidos mediante copias de seguridad seguras.
- Realizar pruebas exhaustivas para garantizar que las soluciones implementadas sean efectivas y estables.

### 4.6 Registro y Documentación del Incidente

- Documentar el incidente en un registro interno que incluya:
  - Fecha y hora del incidente.
  - Descripción del incidente y acciones tomadas.
  - Resultados y medidas preventivas adoptadas.
- Utilizar la información registrada para ajustar protocolos y prevenir futuros incidentes.

### 4.7 Aprendizaje y Mejora Continua

- Analizar las causas del incidente para identificar áreas de mejora en los procesos de seguridad.
- Actualizar el plan de contingencia con base en las lecciones aprendidas.
- Realizar capacitaciones y simulacros periódicos para reforzar las capacidades del equipo en la gestión de incidentes.

## 5. Evaluación Periódica del Plan

Este plan será revisado y actualizado anualmente o después de un incidente significativo, asegurando su alineación con los cambios en la normativa y en el entorno tecnológico de la cooperativa.



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA  
"COOMILITAR"**

**6) REGISTRO INTERNO DE BASES DE DATOS**

**1. Introducción** El presente registro documenta las bases de datos administradas por COOMILITAR, describiendo el tipo de datos recolectados, las finalidades del tratamiento, las áreas responsables y las medidas de seguridad implementadas, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

**2. Bases de Datos Registradas**

<b>Nombre de la Base de Datos</b>	<b>Tipo de Datos</b>	<b>Finalidad del Tratamiento</b>	<b>Área Responsable</b>	<b>Medidas de Seguridad</b>
Asociados	Datos personales generales, datos sensibles	Administrar productos y servicios, cumplir obligaciones legales	Gestión de Asociados	Control de acceso, encriptación, auditorías periódicas
Empleados	Datos personales generales, datos sensibles	Gestión de talento humano, cumplimiento de obligaciones laborales	Talento Humano	Contraseñas seguras, almacenamiento restringido, copia de seguridad
Proveedores	Datos personales generales	Selección, contratación y cumplimiento de obligaciones contractuales	Compras	Control de acceso, revisiones de integridad
Videovigilancia	Datos biométricos	Seguridad de las instalaciones	Seguridad	Sistema de almacenamiento seguro, acceso restringido



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA  
"COOMILITAR"**

Campañas Comerciales	Datos de contacto	Enviar información sobre productos y servicios	Mercadeo	Encriptación de datos, políticas de retención limitada
Consultas y Reclamos	Datos personales generales	Atender solicitudes de los titulares	Atención al Cliente	Registro seguro de solicitudes, control de acceso

### 3. Descripción de Elementos del Registro

1. **Nombre de la Base de Datos:** Identifica la base de datos administrada.
2. **Tipo de Datos:** Especifica los datos recolectados, incluyendo personales, sensibles y biométricos.
3. **Finalidad del Tratamiento:** Describe el objetivo principal del manejo de la información.
4. **Área Responsable:** Identifica el departamento encargado de la gestión de la base de datos.
5. **Medidas de Seguridad:** Enumera las acciones implementadas para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdidas o adulteración.

**4. Procedimiento de Actualización** El registro será revisado y actualizado anualmente o cuando:

- Se modifiquen las finalidades del tratamiento.
- Se incorporen nuevas bases de datos.
- Existan cambios en las medidas de seguridad implementadas.

**5. Responsabilidad y Conservación** El área de Gestión Administrativa es responsable de garantizar la integridad de este registro y conservarlo conforme a las normas de gestión documental y protección de datos personales.

**6. Disposiciones Finales** Este registro está alineado con las políticas y manuales de tratamiento de datos de COOMILITAR, y será puesto a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando sea requerido.

**COOMILITAR CONSTRUYENDO CONFIANZA A TRAVÉS DE LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS.**



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 7) MANEJO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES

#### 1. Introducción

Este procedimiento establece las directrices para el tratamiento de datos sensibles y los datos personales de menores de edad, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y las disposiciones constitucionales que garantizan la protección especial de este tipo de información.

#### 2. Objetivo

Definir los lineamientos y medidas necesarias para garantizar la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos sensibles y de menores bajo estrictos principios de seguridad, confidencialidad y respeto por los derechos fundamentales.

#### 3. Definiciones

- **Datos Sensibles:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como el origen racial, orientación política, religiosa, filosófica, estado de salud, vida sexual y datos biométricos.
- **Datos de Menores:** Información personal relacionada con niños, niñas y adolescentes, cuya protección debe garantizar el respeto de su interés superior.

#### 4. Reglas Generales para el Manejo de Datos Sensibles

##### 1. Autorización Explícita:

- La recolección y tratamiento de datos sensibles solo podrá realizarse con la autorización previa, expresa e informada del titular.
- En el proceso de autorización, se deberá informar al titular:
  - Que no está obligado a autorizar el tratamiento de sus datos sensibles.
  - Cuáles son los datos sensibles que serán tratados.
  - La finalidad del tratamiento.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 2. Finalidades Permitidas:

- El tratamiento de datos sensibles solo podrá realizarse cuando:
  - El titular otorgue su consentimiento explícito.
  - Sea necesario para proteger intereses vitales del titular o de otra persona, en caso de incapacidad física o jurídica del titular.
  - Sea indispensable para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
  - Tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

### 3. Medidas de Seguridad:

- Implementar mecanismos de encriptación y acceso restringido para proteger los datos sensibles.
- Realizar auditorías periódicas para garantizar la integridad de los datos.
- Limitar el acceso a datos sensibles exclusivamente a personal autorizado.

## 5. Reglas Generales para el Manejo de Datos de Menores

### 1. Interés Superior del Menor:

- Cualquier tratamiento de datos de menores debe garantizar el respeto de sus derechos fundamentales y su interés superior.

### 2. Autorización del Representante Legal:

- El tratamiento de datos de menores solo se podrá realizar con la autorización previa, expresa e informada de sus representantes legales.
- El menor deberá ser escuchado, siempre que sea posible, y su opinión será valorada según su madurez, autonomía y capacidad de comprensión.

### 3. Finalidades Permitidas:

- La información personal de menores solo podrá ser utilizada para fines que:
  - Respeten su interés superior.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

- Sean necesarios para garantizar su bienestar.

### 4. Medidas de Seguridad Adicionales:

- Implementar controles reforzados de acceso a los sistemas que contengan datos de menores.
- Realizar capacitaciones específicas al personal encargado del tratamiento de estos datos.

## 6. Procedimientos para el Tratamiento de Datos Sensibles y de Menores

### 1. Recolección:

- Obtener siempre la autorización expresa del titular o del representante legal del menor.
- Utilizar formatos de autorización que incluyan información clara y precisa sobre el tratamiento.

### 2. Almacenamiento:

- Proteger la información con sistemas de almacenamiento seguros y encriptados.
- Definir políticas de retención de datos para garantizar que no se almacenen por más tiempo del necesario.

### 3. Uso y Circulación:

- Limitar el acceso a los datos al personal estrictamente necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento.
- Prohibir la transferencia o divulgación de la información sin autorización previa.

### 4. Supresión:

- Garantizar la eliminación definitiva de los datos sensibles o de menores cuando se cumpla la finalidad para la cual fueron recolectados o cuando el titular o representante legal lo solicite.



## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA "COOMILITAR"

### 5. Responsabilidades

El área de Protección de Datos de COOMILITAR será responsable de garantizar el cumplimiento de este procedimiento, capacitar al personal y supervisar que las medidas de seguridad sean efectivas.

### 6. Conclusión

El manejo de datos sensibles y de menores es una actividad de alta responsabilidad que requiere estricta observancia de las disposiciones legales y los principios de protección de datos. Este procedimiento asegura que COOMILITAR actúe con diligencia y transparencia, protegiendo los derechos fundamentales de los titulares.

Fecha de aprobación: 05 FEBRERO DE 2025

#### COOMILITAR

#### COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS.

La cooperativa **COOMILITAR**, como responsable del tratamiento de datos personales, informa que los datos recolectados serán utilizados para gestionar productos y servicios, cumplir obligaciones legales y realizar actividades operativas y promocionales.

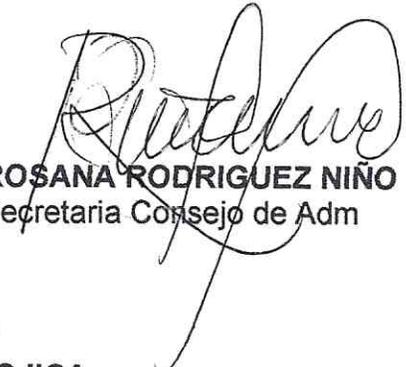
Sus datos serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012, bajo principios de confidencialidad, seguridad y transparencia. Usted tiene derecho a acceder, actualizar, rectificar y solicitar la eliminación de sus datos, así como a revocar la autorización otorgada.

- Para más información, puede consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en la página [www.coomilitar.co](http://www.coomilitar.co), contactarnos al correo en [gerencia@coomilitarltda.com](mailto:gerencia@coomilitarltda.com) o al teléfono 601-530-5312 / 310-259-3818.

•

**EL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ES APROBADO MEDIANTE ACTA N°005 - DE FECHA 05 FEBRERO DE 2025**

  
**LEONIDAS VELASCO SILVA**  
Presidente Consejo de Adm

  
**ROSANA RODRIGUEZ NIÑO**  
Secretaria Consejo de Adm

  
**BAUDILIO SUAREZ MOJICA**  
Representante legal