
	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 1 de 9
		Versión: 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO _____	2
2. BASE LEGAL Y DERECHOS DE LOS TITULARES _____	2
3. DEFINICIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y EL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 1377 DE 2013. _____	3
4. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS _____	4
5. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR _____	4
5.1. Derecho de acceso o consulta _____	4
5.2. Derechos de quejas y reclamos _____	7
6. INFRACCIONES Y SANCIONES _____	8
7. CONTROL DE CAMBIOS _____	8

	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 2 de 9
		Versión: 3

1. OBJETIVO

El objetivo del presente protocolo es establecer las políticas y procedimientos a seguir para dar respuesta a las solicitudes de acceso y reclamos ejercidas en virtud de los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción del Titular de los datos personales objeto de tratamiento por JURISCOOP.

JURISCOOP, adoptará las medidas oportunas para difundir el presente documento a todas las personas que forman parte de JURISCOOP y que tienen acceso a los datos personales, para que puedan informar a los Titulares el procedimiento a seguir en estos casos.

2. BASE LEGAL Y DERECHOS DE LOS TITULARES

El derecho a la Protección de los Datos tiene como finalidad permitir a todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en archivos o bases de datos. Este derecho constitucional se recoge en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la ley de Protección de Datos Personales; y en el Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior.


De acuerdo con el Artículo 8 de la ley de Protección de Datos Personales y a los Artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos con relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del titular son los siguientes:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud con respecto al origen, uso y finalidad que se le han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.** La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
 - **Reclamo de corrección:** El derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.


	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 3 de 9
		Versión: 3

- **Reclamo de supresión:** El derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- **Reclamo de revocación:** El derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
- **Reclamo de infracción:** El derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.

- **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley de Protección de Datos Personales.
- **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

3. DEFINICIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y EL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 1377 DE 2013.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles, 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 o filosóficas, 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 los datos biométricos.
- **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.

	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 4 de 9
		Versión: 3

- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS

El Oficial de protección de bases de datos, será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de los datos puede ejercer sus derechos. Teléfono: 3598900. Correo electrónico: servicioalcliente@cooperativajuriscoop.com.co.

5. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

5.1. DERECHO DE ACCESO O CONSULTA

De acuerdo el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

- Al menos una vez cada mes calendario.
- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, JURISCOOP, solo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a JURISCOOP, enviado, bien mediante correo electrónico a servicioalcliente@cooperativajuriscoop.com.co, indicando en el asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o bien a través de las oficinas de la Financiera Juriscoop ubicadas a Nivel Nacional:

SECCIONAL	DIRECCIÓN	PBX 3487300
Armenia	Calle 20 # 14-50	21101 21102
Barrancabermeja	Calle 50 # 12-17	10101 10102
Barranquilla Centro Barranquilla Prado	Calle 38 # 44-24 Carrera 53 # 72-75	56201 56202


Bogotá CAN	Calle 44 # 54-46	25401 25402
Bogotá Centro	Carrera 8 # 16-84	25301 25302
Bogotá Palermo	Diagonal 45d # 20-63	PBX: 5979444
Bogotá Galerías	Calle 53 # 21-29	25101 25102
Bogotá Paloquemao	Calle 18 # 28a-83	25501 25502
Bogotá Tribunales	Av. Calle 24 # 53-02 P3 Tr D	25404
Bucaramanga	Carrera 18 # 36-19	11101 11102
Buga	Carrera 14 # 5-39	12101 12102
Cali	Calle 11 # 4-64	13101 13102
Cartagena	Calle 33 # 8-20 LC 102	14101 14102
Cúcuta	Av. 5 # 12-75 La Gran Colombia 3e # 8	15101 15102
Duitama	Carrera 14 # 15-55	34101 34102
Florencia	Carrera 13 # 15-42/46 P1	16101 16102
Ibagué	Calle 10 # 3-38	18101 18102
Manizales	Carrera 21 # 21-35	19101 19102
Medellín	Calle 41 # 51-15 LC 239-241 Calle 53 # 46-47 LC 108 Carrera 52 # 42-73	20201 20202
Montería	Calle 29 #3-29	22101 22102
Neiva	Calle 7 # 3-75 LC 1	23101 23102

Pamplona	Carrera 6 # 5-81	26101
		26102
Pasto	Calle 19 # 25-34 LC 3	27101
		27102
Pereira	Calle 19 # 6-37 LC 1	28101
		28102
Pitalito	Carrera 5 # 6-36	29101
		29102
Popayán	Calle 3 # 4-77	30101
		30102
Quibdó	Calle 24 # 4-89	31101
		31102
Riohacha	Calle 2 # 7-38	17101
		17102
San Gil	Carrera 10 # 10-21	32101
		32102
Santa Marta	Carrera 4 # 23-12	33101
		33102
Sincelejo	Calle 22 # 16-27 LC 1	35101
		35102
Socorro	Carrera 14 # 16-29	36101
		36102
Tunja	Calle 20 # 12-84 LC 157	37101
		37102
Valledupar	Calle 15 # 16-16	39101
		39102
Villavicencio	Carrera 34 # 35-16	38101
		38102
Yopal	Carrera 19 # 11-03	58101
		58102

O a través de nuestra página web www.juriscoop.com.co.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.

	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 7 de 9
		Versión: 3

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Titular y en su caso de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por JURISCOOP.


Una vez recibida la solicitud, JURISCOOP, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la ley de Protección de Datos Personales.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2. DERECHOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a JURISCOOP, enviado, bien mediante correo electrónico a servicioalcliente@cooperativajuriscoop.com.co, indicando en el asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, a través de las oficinas de la Financiera Juriscoop ubicadas a Nivel Nacional, o a través de nuestra página web www.juriscoop.com.co. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.

	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 8 de 9
		Versión: 3

- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado 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, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

JURISCOOP, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender al 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 agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.


6. INFRACCIONES Y SANCIONES

De acuerdo con el Capítulo II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, la Superintendencia de Industria y Comercio puede imponer sanciones por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento. Las posibles sanciones son:

- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	13/01/2017	Creación del documento
2	19/07/2018	Actualización de la plantilla manual de políticas, del correo para atender PQRS y de los datos de dirección y teléfono en cada una de las oficinas seccionales de Juriscoop.

	PROCESO ESTRATÉGICO – GESTIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Código: CJ-GEG-MAN-013
		Fecha de Vigencia: 04/04/2019
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	Página 9 de 9
		Versión: 3

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
2.1	05/03/2019	Recodificación del documento CJ-RIE-MAN-003 por cambio de mapa de procesos de la entidad, actualmente pertenece al proceso Gestión Estratégica y Gerencial
3	Ver encabezado	Se actualiza la información de las oficinas seccionales de Juriscoop a nivel nacional.