

TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA ...	5
1.1 Políticas para la Dirección de la Cooperativa	5
1.2 Políticas de relación con los Órganos de Control.....	6
1.3 Política de Tratamiento de Datos Personales.....	7
1.4 Política de Tratamiento de Información	10
1.5 Política de mantenimiento y actualización y de Activos Fijos	19
1.6 Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas	21
1.7 Política de prevención y atención del acoso laboral	23
1.8 Política de prevención y atención del acoso sexual y violencia en el ámbito laboral	24
2. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO.....	26
2.1 Políticas para la Gestión Ética	26
2.2 Políticas de Gestión del Talento Humano	27
2.3 Políticas de Comunicación e Información	27
2.4 Política de Desconexión Laboral	28
2.5 Política de cambios y garantía	30
3. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	32
3.1 Política de responsabilidad social con los asociados y la comunidad	32
3.2 Política de Responsabilidad frente al Medio Ambiente	33
4. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	33
4.1 Política sobre Conflictos de Interés	33
5. POLÍTICAS CON CONTRATISTAS – POLÍTICA DE CONTRATACIÓN.....	35
6. POLÍTICA SOBRE RIESGOS	35
7. POLITICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	35
7.1 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	35
7.2 Política de Calidad	36
7.3 Política de Seguridad Vial	36
8. MODIFICACIONES.....	37

LISTA DE ILUSTRACIONES

N/A

LISTA DE TABLAS

N/A

OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Políticas Institucionales es establecer las directrices, principios y lineamientos que guían el funcionamiento y la toma de decisiones en la organización. Este documento tiene como finalidad garantizar la coherencia, transparencia y uniformidad en las acciones, promoviendo el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales

CONCEPTOS:

ACOSO LABORAL: se entenderá por acoso laboral, toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo, o un subalterno, encaminada a infundir miedo, terror y angustia a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia de este.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

CAMBIO: Un cambio se presenta cuando el cliente quiere reemplazar el producto comprado por otro producto disponible en los establecimientos operados por la COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL.

COMPROMISO: Es el estado en que un empleado se identifica y representa a una organización en particular y se compromete con las metas establecidas por la misma, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas.

DATO PRIVADO: Es la información personal relacionada con el ámbito privado de las personas: datos contenidos en documentos privados, gustos o intereses, entre otros.

DATO PÚBLICO: Relativos al estado civil de las personas (registro civil), a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin ningún tipo de reserva. Los datos públicos pueden obtenerse de fuentes como: registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales ejecutoriadas y libres de reserva.

DATO SEMIPRIVADO: Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, datos de contacto, personales, entre otros.

DATO SENSIBLE: Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos).

DESPROTECCIÓN LABORAL: Toda conducta tendiente para poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

DISCRIMINACIÓN LABORAL: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

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 de responsable del tratamiento. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.

ENTORPECIMIENTO LABORAL: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

HABEAS DATA: Se conoce como Habeas data al recurso legal a disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El sujeto tiene derecho a exigir que se corrija parte o la totalidad de los datos en caso de que estos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.

INEQUIDAD LABORAL: Asignación de funciones a menor precio del trabajador.

MALTRATO LABORAL: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñó como empleado o trabajador, toda expresión verbal o injuriosa o ultrajante que lesione la incapacidad moral o los derechos a la intimidad y el buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS: Persona(s) que han sido designada(s) internamente por COPALCOL para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.

PERSECUCIÓN LABORAL: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado trabajador mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

POLITICA: La política organizacional son lineamientos que permiten hacer operativa la estrategia. Establecen un compromiso de la empresa; desplegándola a los niveles tácticos y operativos de la organización, reforzando el compromiso y la participación del personal.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante COPALCOL, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a una relación contractual.

RECLAMO: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

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 personales.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

DESARROLLO

1. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA

1.1 Políticas para la Dirección de la Cooperativa

Directivos: El Gerente que cumple funciones de administrador de la Cooperativa, es quien tiene responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno Cooperativo, sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento de los siguientes entes: **de Dirección:** la Asamblea General; **de Administración:** el Consejo de Administración, la gerencia, Dirección Administrativa y contable, Coordinadores de Procesos y demás Asociados Administrativos de la Cooperativa.

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores administrativos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con el objeto social: La Cooperativa enmarcada en la función social que cumple, tiene como fin principal promover el trabajo solidario y autogestionario, forjando la prestación efectiva de los servicios y ayudando en el desarrollo del sector solidario dentro de los lineamientos definidos por el Estado, a través de la inversión social y la integración al ámbito solidario, de conformidad con los principios cooperativos, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y en los reglamentos correspondientes.

Para cumplir tal labor, el Gerente se compromete a administrar la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, así como gestionar eficientemente los recursos, rendir informes, ser eficaz en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás organismos y responder efectivamente a las necesidades de los asociados; para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
- Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por la Cooperativa para tal fin.

Compromisos con la gestión: El Gerente se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales de la Cooperativa, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsables por su ejecución y gestión.

Para ello se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la información a los Asociados sobre la gestión y resultados administrativos.

Cuando el Gerente delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte de la Cooperativa, de modo que debe fijar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

Por su parte, los Asociados, administrativos, delegados, deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

1.2 Políticas de relación con los Órganos de Control

La Cooperativa está sujeta al control legal de la Superintendencia de Economía Solidaria y concurrente del Ministerio de la Protección Social, así como al control social de la Junta de Vigilancia.

El Gerente se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y demás entidades estatales y a suministrar la información que legalmente éstos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Compromisos en relación con el Órgano de Control Social: La Cooperativa se compromete a colaborar armónicamente con los organismos competentes, en la entrega periódica de informes de gestión y de resultados y en la implementación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas.

1.3 Política de Tratamiento de Datos Personales

De conformidad 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; COPALCOL, informa a sus asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales sobre el contenido de la presente política.

Introducción

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”*. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “habeas data”, el cual es el derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en bases de datos y archivos, el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

La cooperativa, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, está comprometida con el buen uso y tratamiento de la información, garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen de sus asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores y en general a todas las personas de las cuales **COPALCOL** recolecte información para el desarrollo de su objeto social.

Presentación

En desarrollo del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 y en concordancia con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, COPALCOL establece los lineamientos y directrices del tratamiento de datos personales al interior de sus procesos, a fin de realizar el tratamiento de datos personales, garantizando la veracidad, confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información.

Los principios y disposiciones contenidas en esta política son aplicables a los datos personales que se encuentran en cualquier base de datos susceptible de tratamiento a través de la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión por parte de COPALCOL, datos que podrán ser de naturaleza pública, privada, semiprivada y eventualmente sensible.

Para el adecuado entendimiento del presente documento, debe comprenderse el dato personal como cualquier información que pueda estar vinculada o pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifiquen o complementen.

Las anteriores manifestaciones deben ser comprendidas en observancia de las excepciones previstas en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

Principios Generales

COPALCOL garantiza la protección de los datos personales suministrados por toda persona que tenga una relación laboral o comercial con la entidad, todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Autorización

Exceptuando los casos definidos en la ley 1581 de 2012 artículo 10, en los casos en que se requiera contar con la autorización previa e informada del titular, **COPALCOL** la solicitará a más tardar al momento de la captura de la información, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Dicha autorización por parte del titular es de carácter libre y voluntaria. Si el usuario fuera menor de edad, se requiere que cuente con el previo consentimiento de sus padres o tutores legales antes de proceder a la inclusión de sus datos personales en los formularios. **COPALCOL** se exime de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de este requisito por parte del titular. En algunos casos, puede solicitar información adicional y sensible, la cual es de libre y voluntaria entrega por parte del titular del dato.

Responsable del Tratamiento

COPALCOL es responsable del tratamiento de los datos personales y es quien decide sobre dichas bases de datos.

Dirección: Carrera 37 # 53 - 30
Teléfonos: 607-6439940
Mail de contacto: gerencia@copalcol.com
Página web: www.copalcol.com
Responsable: Jhoana Obregón

Objeto

Establecer e informar a sus asociados, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a **COPALCOL**, sobre las políticas y lineamientos que debe aplicar para el manejo y 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 rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos

La presente política está orientada en todo caso a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales o jurídicas; en concordancia con el decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en cuanto al cumplimiento del aviso de privacidad y manejo de las bases de datos.

Marco Legal

COPALCOL en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, se encuentra comprometida con el cumplimiento de la normatividad vigente para garantizar y proteger la información personal.

El presente documento fue elaborado con observancia de las disposiciones previstas en la Constitución Política de 1991, en especial atención al derecho fundamental consagrado en su artículo 15, relativo al derecho que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al hábeas data.

Adicionalmente, se observaron los lineamientos previstos en la Ley 1266 de 2008, Ley estatutaria 1581 de 2012 –Ley General de Protección de Datos Personales – el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, y los Decretos reglamentarios 1727 de 2009 o 2952 de 2010, relativos a las condiciones del tratamiento de datos personales.

Ámbito de aplicación

La presente política será aplicable a quien, en ejercicio de cualquier actividad, comercial, contractual o laboral, pueda suministrar información a la entidad por medio de registros físicos o virtuales. Los datos personales que se recolecten serán incluidos en las bases de datos y serán utilizados de manera directa o indirecta a través de los responsables o Encargados en los términos en los que se establezca en la normatividad aplicables en esta materia, para las finalidades directas e indirectas relacionadas con el objeto y propósitos de la **COPALCOL**.

Definiciones

Para la correcta comprensión e interpretación de la presente política de tratamiento de datos personales, es importante tener en cuenta las definiciones anteriormente documentadas, que hacen parte de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto 1074 de 2015;

Finalidad

Los datos personales son objeto de tratamiento por parte de **COPALCOL** con las siguientes finalidades:

1. Ofrecer, comercializar cualquiera de los productos, servicios y beneficios que ofrece **COPALCOL** a sus asociados al público en general.
2. Para realizar campañas de mercadeo dirigida a asociados y público en general.
3. Actualización de datos, medición de satisfacción de nuestros servicios y beneficios para sus asociados y clientes.
4. Análisis del motivo de retiro del asociado.
5. Hacer más sencillo el uso de nuestra página web.
6. Promocionar productos y servicios en nuestra página web y las páginas web de las entidades con las que tenemos convenios comerciales.
7. Prevenir y detectar el fraude u otras actividades ilegales o prohibidas.
8. Contactar telefónicamente para corroborar datos sobre el envío de correspondencia.
9. Envío de respuestas a las manifestaciones y solicitudes de nuestros asociados, beneficiarios, codeudores, proveedores y usuarios.
10. Gestión de Cobranza.
11. Entregar reportes a las entidades de vigilancia y control.
12. Realizar consultas sobre los datos personales, privados que reposen o contengan las bases de datos de las entidades públicas o privadas, a nivel nacional e internacional, en lo concerniente al desarrollo del objeto social de la Cooperativa.
13. Estudio de personas naturales o jurídicas para vinculación como asociados o proveedores.
14. Para que en general **COPALCOL** pueda dar cumplimiento a sus obligaciones y desarrollar su objeto principal.

Datos personales Objeto de Tratamiento

COPALCOL dentro del ejercicio de sus funciones desarrollará relaciones con personas naturales y/o personas jurídicas en cabeza de una persona natural que obra como representante legal. Se pone de presente que los datos personales susceptibles de ser conocidos y/o tratados por **COPALCOL** corresponden a las categorías de datos públicos, semiprivados, privados y eventualmente sensibles.

El tratamiento de datos personales de carácter sensible que realice **COPALCOL** será con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información, salvo que por disposición legal dichos datos se deban recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir, caso en que no será necesario tener la autorización.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos serán necesarios en algunas ocasiones para la correcta prestación de los servicios de **COPALCOL** o cuando alguna ley exija entregarlos o conservarlos.

1.4 Política de Tratamiento de Información

El tratamiento de datos personales podrá realizarse de forma directa por **COPALCOL** y/o por quien la Cooperativa determine para cada caso.

Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en las bases de datos de **COPALCOL** tendrán derecho en forma gratuita, a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá en la página de internet www.copalcol.com o directamente en las oficinas de la Cooperativa; siempre y cuando el solicitante no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Datos personales Regulados y No Regulados

Los principios y disposiciones contenidas en este documento serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por **COPALCOL**.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no se aplicará a las siguientes bases de datos o archivos:

1. A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los responsables y encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.
2. A 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 el financiamiento del terrorismo.
3. A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
4. A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales
5. A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008. f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

Requisitos Especiales para el Tratamiento de Datos Personales de Niños y Adolescentes

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de la Cooperativa se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas adolescentes.
- Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, en consideración de los siguientes factores: Autonomía, Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento y Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento.

La valoración de las anteriores características no podrá hacerse o realizarse de forma general y deberá hacerse caso por caso.

Principios Rectores de Protección de Datos.

Esta política cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012 los cuales son:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de 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.
- **Principio de veracidad o calidad:** 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.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan 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 alguna 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 en la ley y en los términos de la misma.

Autorización de Titulares de la Información

Para el tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, se requiere autorización expresa del titular del dato, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- Datos de naturaleza pública
- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o de orden judicial
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas
- Tratamiento de la información autorizada por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

En relación a las bases de datos que posee **COPALCOL** suministradas por asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores, antes de entrar en vigencia el Decreto 1733 de 2013, la Cooperativa dará a conocer a los titulares la política de privacidad y manejo de la información en la página web www.copalcol.com.

Derechos y Procedimientos

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales, establece los derechos de los interesados en relación al tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos son:

- Derecho de acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Derecho a rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- 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.
- Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Los derechos enunciados con anterioridad podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información de carácter personal, su apoderado o su causahabiente según el caso. Las reglas aplicables para ejercer estos derechos se establecen a continuación:

Derecho de Acceso: Este derecho hace referencia a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona natural que se encuentre interesada en conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento, en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y por ende la identificación de los cesionarios.

Este derecho es de tipo personalísimo, es decir, 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 cualquier medio que garantice una plena identificación.

Debe entenderse que la acreditación de la identidad ha de realizarse mediante documentos físicos o análogos, tales como cedula de ciudadanía, identificaciones Institucionales, etc. Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos. Si se llegare a presentar una solicitud por alguna persona que no fuese el titular de la información personal, la misma deberá ser tenida como no presentada, es decir, no se brindará ningún tipo de respuesta frente a dicho requerimiento de información.

Si la relación entre el titular de la información y la Cooperativa 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 de forma obligatoria las siguientes características:

- Sin límite de plazo.
- Sin costo.
- Deberá otorgar al titular de la información personal la posibilidad de conocer los datos personales que de él se encuentren en línea.
- Deberá permitir en todo momento la actualización en línea de los mismos.
- El ejercicio de este derecho es de tipo gratuito.
- La solicitud de ejercicio del derecho de acceso deberá contener por lo menos: Fecha de la solicitud, Fotocopia de la identificación personal (Cedula de ciudadanía, identificación institucional, etc.), Domicilio para efectos de notificación, documentos que acrediten la representación si es del caso (poder, registro civil, etc.) y La firma de quien solicita la información.

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.

El interesado en ejercer este derecho recibirá la información solicitada mediante cualquier medio de comunicación (electrónico o físico), correo electrónico, SMS, MMS, FAX, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones.

Derechos de Rectificación y Cancelación: Estos derechos hacen referencia a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona natural que se encuentre interesada en comprobar frente al responsable del tratamiento de la información, la exactitud y veracidad de sus datos, rectificando de esta forma todos o parte de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error.

Los titulares de la información de carácter personal deberán indicar sobre qué datos solicita la corrección, anexando la documentación que justifique lo solicitado. Igualmente, el titular de la información podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inadecuado.

Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre la persona titular de la información personal y el responsable del

tratamiento. Este derecho es de tipo personalísimo, es decir, 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 cualquier medio que garantice una plena identificación, bien sea a través de documentos físicos o análogos tales como: cedula de ciudadanía, identificaciones Institucionales, etc.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite la representación legal de los mismos. Si se llegare a presentar una solicitud por alguna persona que no fuese el titular de la información personal, la misma deberá ser tenida como no presentada, es decir, no se brindará ningún tipo de respuesta frente a dicho requerimiento de información.

La **solicitud de rectificación** deberá indicar por parte del titular de la información personal, los datos que se deben rectificar o corregir. El titular de la información deberá acompañar su solicitud de la documentación o prueba necesaria que justifique dicha solicitud de rectificación, excepto que dicha documentación o prueba dependa exclusivamente del consentimiento del interesado o el afectado.

Lo anterior debido a que las respuestas que brinde el interesado o el afectado en el momento de captar o recabar su información es de tipo facultativo.

La **solicitud de cancelación** deberá indicar por parte de del titular de la información personal los datos que se deben cancelar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. 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.

El interesado en ejercer este derecho recibirá la información solicitada mediante cualquier medio de comunicación (electrónico o físico), correo electrónico, SMS, MMS, FAX, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones.

La **cancelación** dará lugar al bloqueo de sus datos y a aplicar procedimientos de reserva que tengan como fin que se de tratamiento nuevamente a dichos datos, conservándolos por parte del responsable con el único fin de que los mismos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales para que permitan encausar la atención de posibles reclamaciones o responsabilidades que pueda tener el responsable o encargado del tratamiento, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo, debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Procedimientos de Consulta y Reclamos y Procedibilidad.

Conforme con lo indicado en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, se establecen los siguientes procedimientos para cumplir con las consultas o reclamos que presenten los titulares de la información:

Consultas: Los Titulares o sus herederos podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por la Cooperativa, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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.

Reclamos: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una 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 la Cooperativa el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **COPALCOL** 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. 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.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 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.

Parágrafo. Requisito de procedibilidad.

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 el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

Rectificación y Actualización de Datos: **COPALCOL** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señaladas. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- **COPALCOL**, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- **COPALCOL** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Supresión de Datos: El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **COPALCOL**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **COPALCOL**.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstacule actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Revocatoria de la Autorización: Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **COPALCOL** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos (2) modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- Revocatorio total: puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **COPALCOL** deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- Revocatoria parcial: puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la revocatoria parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Deberes de Copalcol

La Cooperativa, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

- La recolección de datos, su uso, consulta y tratamiento de los datos personales y biométricos que reposen en poder de **COPALCOL**, será realizados solo por los funcionarios que delegue la Cooperativa con las debidas precauciones de seguridad
- Adoptar las políticas de privacidad y manejo de la información para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
- Todo dato recolectado por **COPALCOL** será tratado de manera legal e lícita para fines comerciales y de origen legal.
- Garantizar al titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Informar al titular sobre la finalidad de recolección de los datos personales.
- Preservar la información bajo condiciones de seguridad, para impedir el uso, pérdida, consulta adulteración, y acceso no autorizado o fraudulento.

- Comunicar y garantizar al encargado del tratamiento que la información que se suministre sea veraz, completa y actualizada.
- Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- Exigir al encargado del tratamiento de datos, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular del dato.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley.
- Informar a solicitud del titular del dato sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos que impartan los entes de control del Estado.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula por la normatividad vigente.
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otra autoridad competente.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la autoridad competente cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad competente en esta materia.

La persona interesada o afectada y que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

Autorización de Terceros para Consultas o Reclamos

Para los eventos donde el titular del dato personal desee formular una consulta o reclamo a través de un tercero, deberá remitir a **COPALCOL** la debida autorización mediante la cual, faculte el ejercicio de sus derechos a través del tercero. Dicha autorización deberá acompañar los documentos que integran la consulta o reclamo.

Se informa que, la presentación de la debida autorización será requisito obligatorio para garantizar la reversa de información a terceros no autorizados.

La autorización deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular.
- Identificación de la persona autorizada.
- Indicación del tiempo sobre el cual estará vigente la autorización.
- Carácter voluntario y libre de la autorización
- Firma del titular de los datos personales que autoriza.

Utilización y Transferencia Internacional de Datos Personales e Información Personal por parte de Copalcol

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con **COPALCOL**, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal.

La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con **COPALCOL** perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, **COPALCOL** tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con **COPALCOL**, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

COPALCOL, también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado para:

1. Cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia. Cumplir con procesos jurídicos.
2. Responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia.
3. Hacer cumplir nuestros términos y condiciones.
4. Proteger nuestras operaciones.
5. Proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros.
6. Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

Captura de Imágenes mediante Sistema de Video Vigilancia

COPALCOL cuenta con sistemas de monitoreo y video vigilancia que podrán ser instalados y utilizados en diferentes sitios internos de sus instalaciones. La existencia de estos mecanismos de seguridad se informa a los visitantes y distintos titulares, cuya imagen es captada por dicho sistema, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación.

El sistema de video vigilancia es empleado para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y los bienes que se encuentren en éstas. La información capturada a través del mismo podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales y/o administrativos que se adelanten ante las autoridades competentes con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. El sistema de video vigilancia no inspeccionará áreas donde prevalezca el respeto a la intimidad del titular, tales como baños y áreas de uso privado.

Registro Nacional de Bases de Datos

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1571 de 2012, su Decreto 1074 de 2015 y demás normas vigentes, se publicará el catálogo de bases de datos existentes en **COPALCOL** en el Registro Nacional de Bases de Datos, para su difusión y publicidad. Con esto se da a conocer la existencia de tratamientos de datos personales, su finalidad, la identidad del responsable y/o

encargado del tratamiento, así como cualquier otra información adicional que sea requerida por el Registro Nacional de Bases de Datos.

Los datos de carácter personal incluidos en este catálogo no podrán ser objeto de tratamiento, ni usarse para finalidades distintas a la de esta publicación. Queda prohibida la reproducción total o parcial, incluso el volcado del contenido a cualquier soporte, sin expresa autorización **COPALCOL**.

Seguridad de la Información

COPALCOL manifiesta que ha adoptado todas las medidas jurídicas, tecnológicas y de organización necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal que trate, así como para evitar su pérdida, alteración y/o acceso por parte de terceros no autorizados. Así mismo, se compromete a efectuar un adecuado y correcto uso y tratamiento de los datos personales proporcionados por sus titulares y que se encuentren en nuestras bases de datos. Es por ello que todo el personal de la empresa se ha capacitado en la materia y se encuentra bajo estrictas normas de confidencialidad de la información, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad existente.

Vigencia

La política de privacidad y manejo de la información descrita regirá a partir del 30 de noviembre de 2023. Las bases de datos estarán vigentes por el termino contractual que tenga el producto adquirido con la Cooperativa más el tiempo que establezca la Ley. Se firma en Bucaramanga a los 10 días del mes de noviembre de 2023.

1.5 Política de mantenimiento y actualización y de Activos Fijos

Alcance

Los activos fijos son de propiedad de institucional, por lo que los mantenimientos preventivos y correctivos estarán suministrados por terceros contratados por Copalcol, que aseguren el buen uso y la vida de los mismos en la cooperativa, por lo que su uso es estrictamente útil del bien.

Esta política será de aplicación para todas las áreas que conforman la Cooperativa, por tanto, todas las disposiciones y normas deberán socializarse y cumplirse obligatoriamente por todos los trabajadores de la empresa. Aplica para todos los activos fijos; desde su adquisición, seguido de su control y/o verificación hasta su disposición final.

En Copalcol, se reconocerán como activo fijo o activo controlado, aquellos equipos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Equipos que se usan en la Coopertiva para el trabajo diario o suministro de bienes y servicios o también para arrendarlo a terceros o para propósitos administrativos:
- Que sea un recurso tangible controlado por la Cooperativa.
- Que sea un objeto plenamente controlable e identificable.
- Contablemente, se considera activo fijo aquellos cuyo costo supera 2 SMMLV. Excepto que sea un activo administrativo controlable, que son aquellos que, aunque no tienen las características para ser un activo contable, por su valor y/o funcionalidad es interés de la Cooperativa controlarlo.

Responsables

Serán responsables de su aplicación, control y seguimiento, los líderes de proceso quienes actuarán como custodios respectivos y todo el personal de Copalcol que tenga asignados equipos (activos fijos o controlados), quienes actuarán como administradores de los mismos y serán responsables de su cuidado, custodia y manejo de los mismos.

Adquisición activos fijos

La adquisición de los activos fijos, resulta de la renovación de los mismos por cumplimiento de vida útil, daño u obsolescencia o por decisión de inversión de la organización. La adquisición de estos, se desarrollará a través del Procedimiento Compra de Bienes (GL-PC-001) que se tiene estipulado en Copalcol y bajo los lineamientos estipulados en el Manual de Contratación de la organización.

1.5.1 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Activos Fijos y Controlados

- **Equipo de Cómputo, Comunicación y automatización:**

El mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo, comunicación o automatización, se desarrolla a través de la contratación externa de proveedores, y se solicita de acuerdo a las necesidades presentadas por las diferentes áreas de la organización. Se realizarán los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios durante el año, que sean reportados por las diferentes líderes de proceso o encargados de área a través del procedimiento institucional.

- **Muebles y enseres**

El mantenimiento de los muebles y enseres se realizará una vez al año o en caso de reporte de falla por parte del personal que está a cargo de ellos, se realizaran los mantenimientos correctivos que sean necesarios.

- **Edificaciones y bodegas**

El manteniendo de edificaciones y bodegas se realizará una vez al año o en caso de reporte por parte de los usuarios, se realizarán todos los mantenimientos correctivos necesarios para la conservación del activo y la conservación de la vida útil.

Garantía

Las garantías que se han aplicado a los activos fijos o controlados que han sido adquiridos por la Cooperativa, se trabajarán de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de Compra de Bienes (PC-GL-001), y se dará su respectivo tratamiento de acuerdo a lo establecido con el Proveedor directamente.

Creación del Activo Fijo

La creación del activo fijo se realizará en el módulo de Activos Fijos del sistema financiero, cuya responsabilidad será a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera. Los activos controlables serán parte del inventario de la organización, y contablemente se cargan al gasto.

Identificación

Una vez creado el activo fijo, y de acuerdo a consecutivo asignado por los responsables de registrar en libros, se identifican los activos fijos con un código interno teniendo en cuenta para su composición que logren identificar el activo como sus características principales.

Control Activos fijos

El control de los activos fijos se realiza mediante auditorias de verificación de existencia de los activos fijos asignados a las áreas y localidades, información tomada del sistema financiero. Se tiene en cuenta lo estipulado en el Reglamento para el correcto manejo de los inventarios. (OD-GL-001).

Prohibiciones

La Cooperativa busca que los activos fijos y controlados, sean utilizados para el ejercicio diario de las actividades del área administrativa y los puntos de venta. De acuerdo a lo anterior, se estipulan las siguientes prohibiciones:

- Usar los bienes para beneficio particular o privado
- Permitir el uso para beneficio particular o privado
- Prestar o transferir el bien a otro funcionario público
- Enajenar el bien por cuenta propia
- Extraer los activos de la organización para uso personal.
- Dañar o alterar sus características físicas o técnicas
- Poner en riesgo el bien.

1.6 Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

Esta política tiene como objetivo, Garantizar la prevención y control del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas en el ámbito laboral.

Fomentar una cultura organizacional que conlleve a estilos de vida y trabajo saludables contribuyendo con el bienestar integral de sus trabajadores directos, temporales y contratistas, lo cual se refleja en una operación segura y limpia.

Mantener en cualquier jornada y lugar de trabajo un ambiente sano y libre de consumo abusivo, posesión o tráfico de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.

Alcance

Esta política aplica para todos los trabajadores directos, temporales y contratistas de COPALCOL. El incumplimiento de la presente política se tomará como una falta disciplinaria.

Normatividad aplicable

- Código Sustantivo del Trabajo.
- Ley 1566 de 2012
- Ley 1696 de 2013
- Ley 2354 de 2024
- Decreto 120 de 2010
- Decreto 1072 del 2015
- Resolución 1956 de 2008
- Resolución 0312 de 2019
- Circular 0038 de 2010
- Resolución 1841 de 2013

Obligaciones del empleador

- La entidad promoverá actividades de sensibilización y de capacitación para los colaboradores, propendiendo por la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación con el daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas las cuales afectan la salud del individuo y su entorno.
- Establecerá medidas preventivas mediante acciones y estrategias de información y educación a sus colaboradores y divulgará esta política a todos los interesados de la organización.

Mecanismos

- No se permite la posesión, uso, consumo, manufactura, venta o distribución de sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas y tabaco (sus derivados, sucedáneos o imitadores) dentro de las instalaciones propias o contratadas de la entidad y en cualquier situación de trabajo en los cuales se involucre sus activos, sus colaboradores, usuarios, proveedores, contratistas y partes interesadas.
- Protección y cuidado de sus miembros, para la construcción de la identidad propia y del sentido de pertenencia, hábitos y estilos de vida saludables, sentido de lo colectivo y para la transmisión de valores de la entidad.
- La prohibición de presentarse al trabajo en estado de embriaguez, bajo efectos de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas o de tabaco (sus derivados, sucedáneos o imitadores), que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral, dado que representa una falta a la presente política y genera riesgos a la seguridad personal y a la Compañía.
- La Participación obligatoria de los diferentes actores en los procesos de formación, que promuevan hábitos de estilos de vida saludable.
- Ningún colaborador ni trabajador de una empresa contratista en cumplimiento de su objeto, podrá operar vehículos o cualquier medio de transporte bajo los efectos del alcohol, alguna sustancia psicoactiva o medicamento que pudiera afectar su capacidad para trabajar de manera segura.

- La prohibición de fumar durante la jornada laboral en las oficinas, en sucursales, puntos de atención de la entidad, o en las instalaciones de clientes donde este restringido para hacerlo.
- La entidad, se reserva el derecho de realizar pruebas de alcoholemia y/o de consumo de drogas ilícitas o de convocar a terceros para que las hagan, en situaciones en que un funcionario, directamente contratado o de terceros, esté envuelto en algún accidente y/o presente características o actitudes sospechosas que conlleven a los accidentes e incidentes laborales y que pongan en riesgo su salud o la de los colaboradores.

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en la cartelera de la empresa COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empieza a regir a partir de los 15 días del mes de mayo del año 2024.

1.7 Política de prevención y atención del acoso laboral

Esta política tiene como objetivo, garantizar la prevención y atención del acoso laboral. De igual forma reducir las brechas entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, eliminar todo tipo de discriminación en el mundo del trabajo y determinar los mecanismos y medios a través de los cuales los trabajadores puedan presentar quejas por acoso laboral.

Alcance

Está política aplica para todos los trabajadores de la empresa COPALCOL. El incumplimiento de la presente política se tomará como una falta disciplinaria.

Normatividad Aplicable

- Ley 1010 de 2006
- Ley 1257 de 2008
- Ley 2365 de 2024
- Resolución 2646 de 2008
- Resolución 652 de 2012
- Resolución 1356 de 2012
- Ley 1719 de 2014
- Ley 1761 de 2015
- Ley 1752 de 2015
- Resolución 2764 de 2022
- Circular 0026 de 2023
- Circular 055 de 2024

Obligaciones del empleador

- Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convincente que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresay proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

- Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
- Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
- Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores a fin de:
- Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral.
- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
- Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

Mecanismos

La Empresa tendrá un Comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un (1) representante de los trabajadores y un (1) representante del empleador, con sus respectivos suplentes. Este comité se denominará "Comité de Convivencia Laboral".

El Comité de Convivencia Laboral de la empresa no podrá conformarse con trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a la conformación del comité.

El trabajador puede presentar quejas de presuntas conductas de acoso laboral, a nombre propio o de manera anónima, a través del comité de convivencia laboral.

Sin perjuicio de lo anterior, el tratamiento de datos personales de los trabajadores tales como: dirección de domicilio de residencia, número telefónico, celular, correo electrónico, datos de contacto de emergencia se tratará conforme a las políticas internas socializadas conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en la cartelera de la empresa COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empezando a partir de los 15 días del mes de mayo del año 2024.

1.8 Política de prevención y atención del acoso sexual y violencia en el ámbito laboral

Esta política tiene como objetivo garantizar la prevención y atención del acoso sexual, sexual laboral y violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral.

Reducir las brechas entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

Eliminar todo tipo de discriminación en el mundo del trabajo.

Determinar los mecanismos y medios a través de los cuales los trabajadores puedan presentar quejas por acoso sexual y violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral.

Alcance

Esta política aplica para todos los trabajadores de la empresa COPALCOL. El incumplimiento de la presente política se tomará como una falta disciplinaria.

Normatividad Aplicable

- Ley 1010 de 2006
- Ley 1257 de 2008
- Ley 2365 de 2024
- Resolución 2646 de 2008
- Resolución 652 de 2012
- Resolución 1356 de 2012
- Ley 1719 de 2014
- Ley 1761 de 2015
- Ley 1752 de 2015
- Resolución 2764 de 2022
- Circular 0026 de 2023
- Circular 055 de 2024

Obligaciones del empleador

- Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgos psicosociales, identificados como prioritarios, fomentando una cultura de "No violencia".
- Promover la participación de los colaboradores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.
- Implementar un protocolo de intervención del acoso sexual laboral, el cual se puede desarrollar de acuerdo con las condiciones de tu empresa.
- Garantizar el compromiso de las instancias decisorias frente a la calidad de vida de los colaboradores, para garantizar, cada vez más, mejores condiciones psicológicas y sociales en los puestos de trabajo que protejan la salud de los colaboradores y reconozcan sus diferentes realidades.
- Si la empresa tiene conocimiento o indicios graves de un caso de acoso sexual que haya sido reportado al Comité de Convivencia, debe informar claramente al afectado su obligación de denunciar ante la Fiscalía y el área de recursos humanos. Esto con el fin de seguir un debido proceso para establecer la violación de los numerales 5 y 6 del artículo 62 y el numeral 4 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), en caso tal de que se haya incurrido en actos inmorales o delictivos dentro de sus obligaciones laborales.
- De ser necesario, el empleador debe facilitar el traslado del colaborador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia así lo recomiende.

Mecanismos

El trabajador puede presentar quejas de presuntas conductas de acoso sexual y violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral, a nombre propio o de manera anónima, a través del comité de convivencia laboral.

Sin perjuicio de lo anterior, el tratamiento de datos personales de los trabajadores tales como: dirección de domicilio de residencia, número telefónico, celular, correo electrónico, datos de contacto de emergencia se tratará conforme a las políticas internas socializadas conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en la cartelera de la empresa COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empezando a regir a partir de los 15 días del mes de mayo del año 2024.

2. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

2.1 Políticas para la Gestión Ética

Compromiso con la Integridad: La cooperativa a través de la Gerencia manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios cooperativos, las directrices y la doctrina promulgada por la Alianza Cooperativa Internacional "ACI".

Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas. La Cooperativa se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus Órganos de Administración y sus Asociados Administrativos.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Cooperativa, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente, la Cooperativa se compromete a capacitar a todos sus integrantes en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Cooperativa vinculará a los Asociados por medio de los mecanismos de participación para el control social de la gestión.

Acciones para la Integridad y la Transparencia. La Cooperativa está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Buen Gobierno Cooperativo;
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- Promover la suscripción de prácticas de cumplimiento de los principios cooperativos, de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- Garantizar que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- Dar a conocer ante los órganos competentes las conductas irregulares;

- Capacitar al personal administrativo en materia de ética y responsabilidad social en todos los niveles;
- Articular las acciones de control social con los programas establecidos;
- En materia de contratación y de convenios, implementar y adoptar las normas vigentes, de acuerdo con lo prescrito por el presente Código de Buen Gobierno Cooperativo; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos y convenios.

Colaboración en la Erradicación de Prácticas Corruptas: La Cooperativa, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida interna y externamente, con instituciones públicas, privadas y gremiales.

Compromiso en la Lucha Antipiratería: La Cooperativa velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, comprometiéndose a excluir el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado.

2.2 Política de Gestión del Talento Humano

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano: La cooperativa se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus Asociados, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

En este sentido, la Cooperativa propenderá por la asociación de las personas más capaces e idóneas a la Administración, bien sea en calidad de miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia o como Asociados Administrativos.

2.3 Políticas de Comunicación e Información

Compromiso con la Comunicación: La Cooperativa se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes sociales, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional.

Compromiso con la Comunicación Organizacional: La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, de la cultura de dueño y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los Asociados; para ello establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Compromiso de Confidencialidad: La Cooperativa se compromete a que los Administradores que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la entidad, no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario de la Cooperativa.

Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información: La Cooperativa se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual

se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

El Gerente se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva de la información de la Cooperativa con la más completa información sobre la marcha de la Administración en cuanto a procesos y resultados del manejo de procesos y subprocesos, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Cooperativa presta a los Asociados y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Cooperativa, entre otros.

2.4 Política de Desconexión Laboral

Esta política tiene como objetivo, garantizar y preservar el derecho de desconexión laboral para que todos los trabajadores de la empresa COPALCOL puedan disfrutar efectiva y plenamente de su tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar, acorde con lo establecido en la Ley 2191 de 2022.

De igual forma, busca garantizar el ejercicio del derecho a la desconexión laboral, incluyendo los lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Determinar los mecanismos y medios a través de los cuales los trabajadores puedan presentar quejas frente a la vulneración del derecho a la desconexión laboral y el trámite de estas, garantizando el debido proceso e incluyendo mecanismos de solución de conflicto y verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de la cesación de la conducta.

Alcance

Está política aplica para todos los trabajadores de la empresa COPALCOL. No estarán sujetos a lo dispuesto en la presente política los trabajadores que desempeñen cargos con disponibilidad permanente.

Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con el empleador, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación de COPALCOL, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

El incumplimiento de la presente política se tomará como una falta disciplinaria.

Normatividad Aplicable

- Ley 2191 de 2022.
- Ley 1010 de 2006.

Garantías de la Desconexión Laboral

- La desconexión laboral inicia, una vez los trabajadores hayan finalizado la jornada laboral establecida por el empleador y así mismo, una vez se ha iniciado el disfrute del periodo de licencias, vacaciones, descansos permisos o cualquier situación administrativa que implique separarse temporalmente de las funciones.

- Se prohíbe a todos los representantes del empleador, empleados y contratistas contactar a los trabajadores de la empresa por fuera del horario laboral por cualquier medio de comunicación en horas de descanso, vacaciones o licencias para asuntos relacionados con su actividad laboral.
- Se prohíbe a todos los directores, coordinadores y jefes de área dar órdenes, solicitar información o dar instrucciones por fuera de la jornada laboral señalada por la empresa, salvo en los casos que excepcione la ley, caso fortuito o fuerza mayor.
- La empresa procurará en todo momento brindarle las herramientas tecnológicas de información y comunicación a sus colaboradores a través de la entrega de equipos electrónicos y correos corporativos.
- En caso de que las comunicaciones, llamadas, correos electrónicos o actividades relacionadas sean emitidas o recibidas fuera del horario laboral, los trabajadores tienen derecho a la desconexión laboral y contestar únicamente dentro de su horario laboral.
- Cuando los trabajadores disfruten de sus vacaciones y/o le sean otorgados licencias o permisos, se sugiere programar respuestas automáticas en el correo electrónico y el periodo de duración de la ausencia.
- El ejercicio del derecho a la desconexión laboral no implica la aplicación de medidas disciplinarias ni impacto en evaluaciones de desempeño, salvo que la conducta del empleado se constituya o se asocie a una falta disciplinaria, de acuerdo con la normatividad vigente al respecto.
- Se establecerán en las reuniones las horas de inicio y de fin, con el propósito de respetar en la medida de lo posible, los tiempos de descanso de los colaboradores.
- Las comunicaciones y correos electrónicos que se remitan deberán enviarse únicamente a las personas implicadas, evitando copiar a personas no necesarias o inmersas en el proceso.
- Dentro del año siguiente a la entrada en vigor de la presente política el departamento de talento humano o quien haga de sus veces realizará un encuentro entre los colaboradores para medir la percepción de cumplimiento de los parámetros aquí establecidos.
- Se realizará de permanente sensibilización a los colaboradores de la empresa de la importancia de la desconexión laboral, el derecho al descanso y a su intimidad familiar y personal.
- Las garantías acá establecidas podrán ser revisadas y en caso de que fuera necesario adaptarlas a nuevas y/o a futuras disposiciones legales o a necesidades específicas de la corporación con observancia siempre, de los derechos y garantías que les asisten a los trabajadores, en tal sentido.

Mecanismos para garantizar el derecho de desconexión laboral

El trabajador de puede presentar quejas frente a la eventual vulneración del derecho a la desconexión laboral, a nombre propio o de manera anónima, a través del comité de convivencia laboral.

Sin perjuicio de lo anterior, el tratamiento de datos personales de los trabajadores tales como: dirección de domicilio de residencia, número telefónico, celular, correo electrónico, datos de contacto de emergencia se tratará conforme a las políticas internas socializadas conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en la cartelera de la empresa COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empieza a regir a partir de los 15 días del mes de mayo del año 2024.

2.5 Política de cambios y garantía

Generalidades

El presente documento contiene la POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTÍA adoptada por la empresa **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL**, dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 1480 de 2011 y demás normas que reglamentan y complementan la materia en Colombia.

Definición de cambio: Un cambio se presenta cuando el cliente quiere reemplazar el producto comprado por otro producto disponible en los establecimientos operados por la **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL**.

- **Plazos para solicitar un cambio**

La **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL** dispone de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrega del producto, la cual deberá constar en la factura de venta, para realización de cambios.

- **Condiciones para realizar un cambio.**

- El cliente deberá realizar solicitud escrita dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de entrega del producto.
- El cliente deberá presentar la remisión de despacho correspondiente, sin la cual no se realizará cambio.
- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta, sin uso, con el embalaje o empaque original, con sus sellos intactos, con sus etiquetas en perfectas condiciones y con todos los accesorios, manuales y póliza de garantía cuando aplique, sin armar, y con la fecha de vencimiento sin expirar.
- El cliente debe presentar la factura de venta y/o remisión de entrega del producto.
- Sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o superior al original pagando el excedente, el cambio estará sujeto a disponibilidad en el inventario.
- El cliente podrá realizar la devolución en cualquiera de nuestros almacenes.
- La devolución se realizará a través de una nota crédito equivalente al valor real pagado por el producto, que se podrá utilizar en una nueva compra.
- Ninguna devolución se hará en dinero.
- Productos con descuento por averías o imperfección no tiene cambio.

Cómo solicitar el cambio.

La solicitud de cambio deberá elevarse ante el establecimiento de la **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL** en el cual se realizó la compra del producto.

Puntos físicos de atención en el cual realizó la compra:

- Cra 19 # 12-92 Barrio Argelia, Sabana de Torres - Santander
- Cll 5 # 1-70 Barrio centro, Puerto Wilches - Santander
- Cra 16 # 5-22 Barrio la Libertad, San Pablo - Bolívar
- Cll 18 # 7 -05 Barrio las Orquídeas, San Martín - Cesar

Líneas de servicio al cliente:

- Bucaramanga – Santander: 314 285 6380
- Sabana de Torres – Santander: 313 4272058 – 310 6494139
- Puerto Wilches – Santander: 311 491 0667
- San Pablo – Bolívar: 311 491 0668
- San Martín – Cesar: 323 325 4177

Correos electrónicos:

- comercial@copalcol.com
- info@copalcol.com
- almacensabana@copalcol.com
- almacenwilches@copalcol.com
- almacensanpablo@copalcol.com
- almacensanmartin@copalcol.com

Definición de garantía: En el evento de que el producto adquirido presente algún inconveniente de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado o funcionamiento, y el cliente ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, y el término de la garantía no se ha vencido, se podrá realizar una solicitud de garantía.

Con el fin de atender la petición de garantía, **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL** procederá en los términos y según las reglas establecidas en el Título III, Capítulo I en la Ley 1480 de 2011.

Plazos para solicitar una garantía.

El plazo para solicitar aplicación de garantía será de un (01) mes contado a partir de la fecha de entrega del producto.

Condiciones para la garantía

- El cliente deberá realizar reclamación directa (solicitud escrita) dentro de los tres (03) días calendario siguientes a la fecha de entrega del producto, en el punto de venta donde lo compró, indicando lo siguiente:
- Identificación del producto.
- Factura de venta.
- Las pruebas del defecto.
- La pretensión principal, conforme a las siguientes opciones: reparación del producto, reposición del producto por uno nuevo de similares características, devolución del dinero pagado por el producto.
- Dirección de correo electrónico para envío de respuesta
- Registrada la reclamación, COPALCOL hará una revisión del producto.
- El área de calidad de COPALCOL dará respuesta a la solicitud de garantía por escrito dentro de los 15 días hábiles a su presentación (este período no incluye el tiempo necesario en caso de que sea viable el arreglo del artículo).
- La efectividad de la garantía se adelantará atendiendo las reglas contenidas en la Ley 1480 de 2011.

- Una vez se autorice un arreglo, cambio o definitivamente se niegue la solicitud, se le informará la decisión por a través de correo electrónico.

Cómo solicitar la garantía.

A través de cualquiera de los siguientes canales de atención.

Puntos físicos de atención en donde realizó la compra:

- Cra 19 # 12-92 Barrio Argelia, Sabana de Torres - Santander
- Cll 5 # 1-70 Barrio centro, Puerto Wilches - Santander
- Cra 16 # 5-22 Barrio la Libertad, San Pablo - Bolívar
- Cll 18 # 7 -05 Barrio las Orquídeas, San Martin - Cesar

Líneas de servicio al cliente:

- Bucaramanga – Santander: 314 285 6380
- Sabana de Torres – Santander: 313 4272058 – 310 6494139
- Puerto Wilches – Santander: 311 491 0667
- San Pablo – Bolívar: 311 491 0668
- San Martin – Cesar: 323 325 4177

Correos electrónicos:

- comercial@copalcol.com
- info@copalcol.com
- almacensabana@copalcol.com
- almacenwilches@copalcol.com
- almacensanpablo@copalcol.com
- almacensanmartin@copalcol.com

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en los medios de comunicación de COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empieza a regir a partir de los 09 días del mes de enero del 2025.

3. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1 Política de responsabilidad social con los asociados y la comunidad

Compromiso con los Asociados. La cooperativa declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, a la

libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Información y Comunicación con los Asociados. Siempre y cuando la información no sea materia de reserva, los medios de información que podrán utilizarse para llegar a los Asociados son, entre otros, la atención directa a través de la Administración, la entrega de boletines, folletos o circulares, la línea telefónica y el correo electrónico.

Compromiso con la Comunidad- La Cooperativa se orientará hacia el bienestar social de sus asociados y de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población – especialmente de la más vulnerable –, estimulando la participación de las personas.

Información y Comunicación con la Comunidad. Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control, deben ser dados a conocer y estar disponibles para los Asociados, los cuales tienen derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Cooperativa.

Compromiso con la Información. La Cooperativa se compromete a realizar una efectiva información de manera periódica, con el objeto de informar a los Asociados sobre las actividades y programas de participación, del proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente son las reuniones con Delegados, Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

Atención de Sugerencias, Propuestas y Quejas. La organización Procedimiento para el tratamiento de quejas, reclamos, Sugerencias, felicitaciones o solicitud de tipos de información (PC-GC-003), el cual estipula los pasos a seguir para realizar este tipo de trámites.

Control Social. La Cooperativa promueve la participación de los Asociados y se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por los entes competentes para el ejercicio del control social.

3.2 Política de Responsabilidad frente al Medio Ambiente

Responsabilidad con el Medio Ambiente. La cooperativa se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes.

4. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1 Política sobre Conflictos de Interés

Compromiso frente a los Conflictos de Interés. La Cooperativa frente a conflictos de Interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés. La Cooperativa rechaza, reprocha y prohíbe que el Gerente, demás Asociados Administrativos, y todos aquellos vinculados con la Cooperativa incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Cooperativa;
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas y reglamentos pertinentes;
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Cooperativa.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Cooperativa y en contra del buen uso de los recursos sociales.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los Administradores de la Cooperativa son:

- Revelar a tiempo al organismo competente cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Cooperativa;
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- Contribuir a que se le otorgue a todos los Asociados un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;

Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés. Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la Cooperativa se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;
- Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Cooperativa;
- Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el presente Código, lesionen los intereses de la administración;
- Utilizar su posición en la entidad o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- Entregar dádivas a otros asociados o empleados a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- Utilizar los recursos de la entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- Gestionar o celebrar negocios con la entidad para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la entidad, o de personas o entidades con las que la Cooperativa sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

5. POLÍTICAS CON CONTRATISTAS – POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

Compromiso con la Finalidad de la Contratación: La Cooperativa da cumplimiento formal y real al Estatuto, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos y convenios se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas.

6. POLÍTICA SOBRE RIESGOS

Declaración del Riesgo. La Cooperativa declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para que, a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto. Para ello adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Cooperativa determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

7. POLITICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

7.1 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA COPALCOL, dedica a la comercialización de productos agrícolas, servicios de telefonía celular, créditos comerciales, seguros y pólizas colectivas. Declara su compromiso y responsabilidad con el diseño, implementación y ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, garantizando a sus colaboradores ambientes de trabajo seguros, mediante la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos asociados al desarrollo de las distintas actividades así como las medidas de prevención establecidas en la fuente, medio e individuo, con la finalidad de disminuir las lesiones generadas como consecuencia de la materialización de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral y así contribuir con el bienestar Físico mental y social de todos sus colaboradores, contratistas, subcontratistas y visitantes en todos sus centros de trabajo.

Tenemos un total compromiso con la seguridad y salud de nuestros colaboradores, promoviendo una cultura de autocuidado, respeto y sentido de pertenencia con un enfoque hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, aportando a la productividad de la compañía y asegurando un entorno saludable, seguro y amigable con el medio ambiente.

Así mismo expresamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, así como el desarrollo de actividades, se deben hacer de conformidad con la reglamentación expedida por los Ministerios del Trabajo, con el objetivo de dar fiel cumplimiento a las disposiciones legales vigentes según lo establecido en la ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019.

La gerencia destinará los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

7.2 Política de Calidad

Copalcol, Cooperativa de Palmicultores de Colombia tiene como política de calidad cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes, al igual aquellos que demanda nuestro sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente en el desempeño de nuestros procesos, buscando cada día la satisfacción de nuestros grupos de interés y aportar al crecimiento y fortalecimiento del sector agropecuario que aportan al desarrollo del campo en el país.

7.3 Política de Seguridad Vial

Para la **COOPERATIVA DE PALMICULTORES DE COLOMBIA - COPALCOL** es de vital importancia que las actividades ejecutadas por el personal directo y contratista se desarrollen de forma segura, para ello, se compromete a promover la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en los diferentes actores viales, con el fin de prevenir la ocurrencia de accidentes de tránsito durante los desplazamientos in itinere y el desarrollo de sus actividades que puedan traer consecuencias negativas para la integridad de las personas, los automotores y el medio ambiente.

Para tal propósito la empresa establece lineamientos orientados a garantizar el cumplimiento de esta política, por medio de un proceso de mejora continua a:

- Cumplir con el Código Nacional de Tránsito y demás regulaciones nacionales, locales asociados a los comportamientos de los diferentes actores viales (conductor, peatón, pasajero), así como las normas y procedimientos internos definidos por la empresa.
- Establecer estrategias de concientización al personal que conduzca vehículos, a través de capacitaciones orientadas a la prevención de accidentes de tránsito, que permitan la adopción de conductas proactivas frente al manejo defensivo, enmarcado dentro de una campaña de formación y capacitación.
- Concientizar a los trabajadores, de su responsabilidad en la aplicación de las disposiciones establecidas y divulgadas por la empresa.
- Gestionar con los trabajadores que utilicen sus vehículos personales para el desarrollo de su actividad laboral, que deberán informar al líder del PESV para que se incluya dentro de la población objeto del plan estratégico.
- Establecer las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias para la mejora continua en la implementación de las medidas que buscan evitar la ocurrencia de accidentes de tránsito.
- Garantizar la disponibilidad de la política de manera documental para todos los trabajadores de la empresa y demás interesados.

Así mismo, en desarrollo de los anteriores compromisos, la empresa, prohíbe para el personal que conduzca un vehículo propiedad de la empresa, propio o de terceros mientras realice actividades relacionadas con la labor, las siguientes conductas:

- Estar bajo la influencia de alcohol, sustancias alucinógenas o que alteren su comportamiento.
- Obedecer a medios de distracción como el celular; por seguridad de las personas solo se permite el uso de dispositivos "manos libres" durante actividades de conducción.
- Exceder los límites de velocidad establecidos en las diferentes vías por donde se transite, sin perjuicio a lo anterior en ningún caso de deberá exceder la velocidad de 80Km/h en carreteras nacionales o departamentales, 50Km/h en vías urbanas y carreteras municipales, 30Km/h en zonas escolares, residenciales y/o comerciales, 10Km/h y/o el establecido en las vías internas donde ingrese.

- Conducir su vehículo sin portar los elementos de seguridad (casco, cinturón de seguridad) ni obedecer a buen comportamiento antes, durante y después del recorrido.
- El uso de vehículos que no estén con los documentos y revisiones en regla, cuando se pretenda ejecutar una actividad relacionada con el trabajo.
- Recoger o transportar personal que no tenga relación con la empresa, durante su jornada laboral.

La gerencia destinará los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a la política

Divulgación

Una copia de la presente política se publicará en los medios de comunicación de la empresa COPALCOL como mecanismo de divulgación y está empieza a regir a partir de los 15 días del mes de mayo del año 2024.

8. MODIFICACIONES

COPALCOL podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo o sustancial en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en sus instalaciones. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Descripción	Autorizó el cambio	
			Cargo	Nombre
2024/08/24	01	Creación del documento	Gerente	Johana Obregón
2025/01/25	02	Adición de normas: Circular 055 de 2024, Ley 2365 de 2024, Ley 2354 de 2024 Inclusión de la Política de Cambios y Garantías	Gerente	Johana Obregón