



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 1 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## Contenido

1. ¿QUIÉNES SOMOS? .....	4
2. ¿POR QUÉ NOS PREOCUPA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN? .....	5
3. DEFINICIONES .....	5
4. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO LA INFORMACIÓN PERSONAL .....	11
5. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO, SUS MODALIDADES Y OBTENCIÓN. ....	13
6. TITULARES Y DATOS PERSONALES .....	16
7. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS LOS DATOS PERSONALES - FINALIDADES? ....	18
8. FINALIDAD PARA EL USO DE IMAGEN (FOTOGRAFÍAS Y/O VÍDEOS) .....	22
9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN .....	23
10. DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR .....	25
11. LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR .....	26
12. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES	27
13. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS .....	28
11. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	32
12. SU INFORMACIÓN PERSONAL ES UNA PRIORIDAD .....	33
13. LOS TERCEROS INTERVINIENTES COMO SUJETOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	33
14. SOBRE LOS DATOS SENSIBLES .....	35
15. SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MENORES DE EDAD .....	35
16. REGISTRO FOTOGRÁFICO Y AUDIOVISUAL EN EVENTOS CON MENORES DE EDAD ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS. ....	36
17. DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL TALENTO HUMANO DE SERVIMCOOP .....	37
18. TRATAMIENTO DE DATOS DE HIJOS DE LOS TRABAJADORES .....	38
19. DE LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE CIERTAS COMUNICACIONES Y SOLICITUDES .....	39


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 2 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

20. CAPTURA DE IMÁGENES DE LOS ASOCIADOS Y DE DATOS BIOMÉTRICOS.	39
21. USO DE MEDIOS DIGITALES Y ELECTRÓNICOS	40

USO INSTITUCIONAL

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 3 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### RESTRICCIONES LEGALES Y USOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento representa la política tratamiento y protección de datos personales de SERVIMCOOP - Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito (En adelante “SERVIMCOOP”), la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que SERVIMCOOP pone a disposición de lectura de la comunidad, corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.


En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos. Por tanto, no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines de cualquier otra naturaleza que no sean las correspondientes a la lectura y difusión de la misma.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de SERVIMCOOP.

### INTRODUCCIÓN

La presente política de tratamiento y protección de datos personales, le proporciona a los titulares de la información descritos en el numeral seis de la presente política, conocer el marco para la recolección, el procesamiento, almacenamiento, circulación, supresión, actualización, transmisión y/o transferencia y en general el tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo del objeto social de la cooperativa SERVIMCOOP y así poder ejercer sus derechos los cuales deberán ser respetados bajo todas las circunstancias.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de <b>Ahorro y Crédito</b></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 4 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

Antes de mencionar cualquier aspecto específico sobre la protección de datos personales, queremos contar:

## 1. ¿QUIÉNES SOMOS?


**SERVIMCOOP** es una cooperativa de ahorro y crédito (su actividad es la intermediación financiera), cuyo propósito es contribuir al desarrollo social y económico de sus asociados y comunidad en general, ofreciendo alternativas de ahorro y crédito, basadas en principios cooperativos y con sentido social.

Por esta razón SERVIMCOOP comparte su política tratamiento y protección de datos personales, a continuación, se señalan los datos de contacto e identificación:

### Responsable del Tratamiento:

- **Razón Social:** SERVIMCOOP - Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito
- **Nit:** 890203690-3
- **Teléfono:** 607- 6916087
- **Dirección:** Carrera 8 No. 5-33 de Mogotes- Santander, Oficina de Dirección General.
- **Correo de contacto:**
- [sac@SERVIMCOOP.com](mailto:sac@SERVIMCOOP.com) (email recepción de asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales)
- [info@SERVIMCOOP.com](mailto:info@SERVIMCOOP.com) (email de recepción de información general del asociado)
- **Sitio web:** [www.SERVIMCOOP.com](http://www.SERVIMCOOP.com)

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 5 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## 2. ¿POR QUÉ NOS PREOCUPA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN?

Es de suma importancia conocer que nuestra Constitución Política de Colombia en su artículo 15, protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia la cual se desarrolla en el marco de dos normativas la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a personas naturales o jurídicas, que en el ejercicio de sus actividades económicas los requieran, como es el caso de la actividad cooperativa y del sector solidario.

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a empresas que, como nosotros, tratamos datos personales y que en virtud de esto adquirimos la calidad de responsables del tratamiento.


Tanto SERVIMCOOP en su calidad de responsable, como los encargados del tratamiento de datos - entiéndase proveedores y terceros que prestan servicios a la cooperativa - cumpliremos las normas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

## 3. DEFINICIONES

Para una mayor comprensión de la presente política y de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones:


- **Almacenar:** Reunir, guardar o registrar en cantidad información, datos
- **Asociado:** Persona natural y/o Jurídica, que se encuentra vinculada a la cooperativa y que tiene relación y conocimiento de los diferentes productos y servicios que ofrece la organización, cumpliendo con las obligaciones determinadas a cuenta de su vinculación.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 6 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada mediante mandato por el asociado, beneficiario, contratista o empleado de SERVIMCOOP para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Cooperativa a cuenta de quien autoriza.
- **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Aviso de Privacidad:** es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Canales de atención al titular:** Son los medios dispuestos por SERVIMCOOP para que los titulares de los datos personales puedan ejercer sus derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de la autorización, así como para presentar quejas o reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos. Estos canales pueden ser físicos o virtuales, e incluyen oficinas de atención al público, líneas telefónicas, correos electrónicos, formularios web u otros mecanismos que garanticen una atención oportuna, clara y eficaz, conforme a lo establecido por la Ley 1581 de 2012.
- **Causahabientes:** Son las personas que adquieren derechos u obligaciones de otra, ya sea por fallecimiento (herencia) o mediante un acto legal en vida (como una cesión). Esta calidad se da cuando existe un vínculo jurídico directo entre quien transmite y quien recibe.
- **Conductas inequívocas:** Son aquellas acciones claras, voluntarias y verificables que permiten concluir, sin lugar a duda, que el titular consiente el tratamiento de sus datos personales. Estas conductas deben reflejar de manera objetiva la voluntad del titular, aun cuando no medie una manifestación verbal o escrita.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato personal:** Es cualquier información, independientemente de su forma o formato, que permita identificar o hacer identificable a una persona natural. Esto incluye datos numéricos, alfabéticos, gráficos, fotográficos, sonoros o de cualquier

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó


 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 7 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

otra índole que se refieran a una persona determinada o que pueda llegar a determinarse.

- **Dato privado:** Es aquel dato personal que, por su naturaleza, sólo es relevante para el titular y cuyo conocimiento o uso está restringido. Generalmente no está destinado al acceso público, y su tratamiento requiere autorización del titular o una base legal que lo justifique. Ejemplos de datos privados incluyen las preferencias personales, registros financieros, hábitos de consumo y dirección de residencia.
- **Dato público:** Es aquel dato personal que, por disposición legal o normativa, no está sujeto a reserva y puede ser conocido por cualquier persona. Su acceso no requiere autorización previa del titular. Ejemplos de datos públicos incluyen el nombre, número de identificación, estado civil, profesión u oficio y calidad de comerciante o servidor público, entre otros.
- **Dato semiprivado:** Es aquel dato personal que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o uso puede interesar tanto al titular como a ciertos terceros. Su tratamiento no requiere autorización del titular cuando existe una relación contractual, legal o reglamentaria que lo justifique. Ejemplos de datos semiprivados son el comportamiento crediticio, el historial financiero, y los datos relacionados con relaciones comerciales o laborales, el salario del trabajador, el cargo y el tipo de cuenta bancaria.
- **Dato sensible:** Es aquel dato personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Se consideran datos sensibles, entre otros, aquellos que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o partidos políticos, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.
- **Derechos fundamentales:** Aquellos derechos que prevalecen o son de mayor importancia sobre los demás, siempre se deben salvaguardar y son intrínsecos al Ser Humano.
- **Deudor solidario:** El deudor solidario es una persona –natural o jurídica-, que respalda la obligación adquirida por el asociado durante la vigencia del crédito. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del asociado se extienden al deudor solidario en cuanto al tratamiento de su información personal.


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 8 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- **Encargado del tratamiento:** es la persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrado los datos.
- **Know How:** Se entiende por Know How el conjunto de conocimientos técnicos, habilidades prácticas, experiencias, procedimientos, metodologías, fórmulas, técnicas, secretos empresariales y demás información no patentada, desarrollada o adquirida por una persona o entidad, que tiene valor comercial o estratégico por su carácter reservado y especializado. Su uso y divulgación están protegidos por normas de confidencialidad y propiedad intelectual, aun cuando no se encuentre registrado formalmente.
- **Oficial de Protección de Datos:** Es la persona designada por SERVIMCOOP para velar por la implementación, cumplimiento, supervisión y mejora continua del Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales.
- **Menor de edad:** Es toda persona natural que no ha cumplido los 18 años, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico colombiano. El tratamiento de datos personales de menores de edad solo podrá realizarse cuando responda y respete su interés superior, y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. En el caso de menores que no tienen la capacidad legal para autorizar el tratamiento de sus datos, esta autorización debe ser otorgada por sus representantes legales.
- **Recolectar:** Es la acción de obtener, captar o recoger datos personales de cualquier fuente, ya sea directamente del titular o a través de terceros autorizados. Esta actividad se realiza con el fin de incorporarlos en bases de datos para su posterior tratamiento, de acuerdo con las finalidades previamente informadas y autorizadas por el titular, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
- **Responsabilidad demostrada:** Es el deber que tienen los responsables y encargados del tratamiento de datos personales de adoptar, implementar y evidenciar medidas apropiadas, efectivas y verificables que garanticen el cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones establecidos en la legislación sobre protección de datos.
- **Responsable del tratamiento de la información:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 9 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

recolección y el tratamiento de los datos personales. El responsable define las finalidades y condiciones en que se realiza dicho tratamiento, y debe garantizar el cumplimiento de los principios, deberes y derechos establecidos en la normativa de protección de datos.

- **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas designadas formalmente por SERVIMCOOP para ejercer el control, coordinación y supervisión del manejo integral de la información institucional, en especial aquella que contiene datos personales. Dentro de sus funciones se incluye la atención oportuna y adecuada de las consultas, solicitudes, quejas y reclamos presentados por los titulares de los datos personales, así como velar por el cumplimiento de las políticas internas de protección de datos, gestión documental y seguridad de la información.
- **Persona identificable:** Es aquella persona natural que puede ser reconocida o individualizada directa o indirectamente mediante uno o varios datos que, por sí solos o en combinación con otros, permitan establecer su identidad. Esta identificación puede hacerse a través de información como nombre, número de identificación, datos de localización, características físicas, culturales, sociales, económicas o cualquier otro dato que haga posible su reconocimiento.
- **Procesar:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones técnicas o automatizadas que se realizan sobre datos personales, como parte del tratamiento, incluyendo acciones como recolección, organización, estructuración, conservación, modificación, consulta, utilización, comunicación, transferencia o supresión. El procesamiento puede efectuarse mediante medios físicos, digitales o automatizados, siempre bajo los principios y garantías establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Proveedor:** Es la persona natural o jurídica que, en virtud de una relación contractual o comercial con SERVIMCOOP, suministra bienes o presta servicios a la entidad. Cuando, en el marco de esa relación, el proveedor accede, conoce, trata o administra datos personales por cuenta de SERVIMCOOP, podrá asumir la calidad de Encargado del Tratamiento, y estará obligado a cumplir con las instrucciones del responsable del Tratamiento, así como con las disposiciones legales en materia de protección de datos personales.
- **Representante legal:** Es la persona natural que actúa en nombre y representación de una persona jurídica, con la facultad de ejercer actos y contratos, asumir derechos y obligaciones, y responder legalmente por la entidad ante terceros. En


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 10 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

el contexto de la protección de datos personales, el Representante Legal tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento del régimen legal vigente, apoyar la implementación de políticas internas y asegurar el respeto de los derechos de los titulares de la información.

- **Reclamo:** Es la solicitud formal presentada por el titular de los datos personales, o por quien actúe en su nombre, con el fin de corregir, actualizar, suprimir sus datos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento, cuando considere que los mismos son inexactos, incompletos, desactualizados, o están siendo tratados de forma contraria a la ley o a la autorización dada. El reclamo debe ser atendido por el responsable o encargado del tratamiento dentro de los plazos y condiciones establecidos por la Ley 1581 de 2012.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a quien se refieren los datos personales que son objeto de tratamiento. Es el titular quien ostenta el derecho fundamental al habeas data, y, por tanto, tiene la facultad de conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos y revocar la autorización otorgada, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
- **Trabajador:** Es la persona natural que mantiene un vínculo laboral vigente con SERVIMCOOP, y que presta sus servicios personales bajo subordinación, en virtud de un contrato de trabajo y a cambio de una remuneración. En el marco del tratamiento de datos personales, el trabajador es titular de la información que entrega con ocasión del proceso de selección, contratación, ejecución y finalización de la relación laboral, y sus datos solo podrán ser recolectados, tratados y conservados por SERVIMCOOP conforme a las finalidades autorizadas, a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables en materia laboral y de protección de datos.
- **Transferencia:** Es la acción mediante la cual el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales ubicado en Colombia envía la información o los datos personales a un receptor que se encuentra fuera del país, ya sea que este actúe como responsable o encargado del tratamiento. Toda transferencia internacional debe realizarse conforme a lo dispuesto en la ley, garantizando que el país receptor proporcione niveles adecuados de protección de datos, salvo las excepciones previstas en la normativa.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional),

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 11 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

cuando tiene como finalidad que un tercero (encargado del tratamiento) realice el tratamiento por cuenta del responsable, bajo un vínculo contractual. En la transmisión, el encargado actúa conforme a las instrucciones dadas por el responsable del tratamiento, y debe cumplir con las condiciones de seguridad, confidencialidad y legalidad establecidas en la normativa vigente.


- **Tratamiento de datos:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión o cualquier otra forma de procesamiento, ya sea por medios manuales, automatizados o mixtos.
- **Usar:** Es toda acción mediante la cual se accede, manipula, analiza, aplica o aprovecha un dato personal dentro de un proceso operativo, técnico, administrativo o contractual, con el fin de cumplir con una finalidad legítima previamente autorizada por el titular. El uso de los datos debe estar enmarcado dentro de los principios de legalidad, necesidad, finalidad, proporcionalidad y confidencialidad establecidos en la normativa vigente.
- **Visitante:** Es toda persona natural que, sin tener una relación contractual directa con SERVIMCOOP, accede de manera temporal a sus instalaciones físicas, canales digitales o servicios institucionales. El tratamiento de los datos personales del visitante —como su identificación, registro de ingreso, imágenes captadas por sistemas de videovigilancia, o cualquier otro dato suministrado— se realizará exclusivamente con fines de seguridad, control de acceso y trazabilidad, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.

***SERVIMCOOP informa a los visitantes que, por razones de seguridad y protección de las personas, bienes e instalaciones, se cuenta con sistemas de videovigilancia en áreas comunes, los cuales pueden capturar imágenes o grabaciones que serán conservadas bajo protocolos de seguridad y confidencialidad, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.***

#### 4. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO LA INFORMACIÓN PERSONAL

SERVIMCOOP, en cumplimiento de su deber legal y ético de garantizar un tratamiento adecuado, responsable y seguro de los datos personales de sus titulares, según lo

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 12 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta


definido en el numeral seis de esta política, declara su compromiso con la protección de la privacidad, la intimidad y los derechos fundamentales de las personas.

En tal sentido, adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento del régimen legal vigente, preservar la confidencialidad, garantizar la seguridad de la información, y respetar la reserva que exijan la naturaleza de los datos y las finalidades autorizadas.

Por lo anterior, el tratamiento de los datos personales realizado por SERVIMCOOP se registrará por los siguientes principios:

- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza SERVIMCOOP se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza únicamente por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en ley. Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible 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 ley 1581 de 2012.
- **Principio de confidencialidad:** Todo aquel que intervenga en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con 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 presente política tratamiento y protección de datos personales o en la ley 1581 de 2012.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de la cooperativa debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular.
- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad que se encuentra sujeta y reglada a lo establecido en la ley 1581 del 2012 y las demás disposiciones que se desarrollen, asimismo siempre se respetará y prevalecerá la salvaguarda de los derechos fundamentales de los titulares.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 13 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

- **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de seguridad:** La información que trata SERVIMCOOP o el encargado del tratamiento a que se refiere la presente política tratamiento y protección de datos personales, se manejará 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 transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de SERVIMCOOP o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la cooperativa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. SERVIMCOOP no trata datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

## 5. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO, SUS MODALIDADES Y OBTENCIÓN

### AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.


Conforme al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, SERVIMCOOP solicita de manera previa, expresa e informada la autorización de los titulares para realizar el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos en que, según lo dispuesto en el artículo 10 de la misma ley, dicha autorización no sea requerida.

La autorización puede otorgarse a través de cualquiera de las siguientes modalidades válidas:

- Por escrito, mediante formatos físicos o electrónicos.
- De forma verbal, cuando así lo permita la naturaleza del servicio.
- Mediante conductas inequívocas, que permitan concluir de forma razonable que el titular ha otorgado su consentimiento, tales como el diligenciamiento voluntario de formularios, la vinculación activa a servicios, la entrega espontánea de datos en canales dispuestos por la cooperativa, entre otras.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 14 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

SERVIMCOOP ha dispuesto procedimientos y mecanismos operativos que permiten recolectar, conservar y verificar adecuadamente las autorizaciones otorgadas por los titulares, garantizando así el cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada.

**Parágrafo:** Tratándose de autorizaciones requeridas para el tratamiento de datos semiprivados, privados o sensibles, SERVIMCOOP ha identificado los diferentes canales de recolección, tanto físicos como digitales, donde se capta esta información. En dichos espacios, ha implementado mecanismos adecuados para la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y en concordancia con el Decreto 1377 de 2013.

#### • AUTORIZACIÓN EN SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA – CCTV

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las disposiciones contenidas en la Guía para el Tratamiento de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, SERVIMCOOP informa que utiliza circuitos cerrados de televisión (CCTV) y otros sistemas de Videovigilancia para garantizar la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones físicas.

Dichos sistemas pueden estar instalados en sedes propias, oficinas seccionales o espacios físicos bajo convenio, incluyendo, entre otros, aquellos compartidos o articulados con entidades aliadas con SERVIMCOOP.


Las imágenes captadas por estos medios pueden constituir datos personales conforme a la normatividad vigente.

La información capturada a través de este podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales o administrativos que se adelanten ante las autoridades competentes con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de videovigilancia no inspeccionará áreas donde prevalezca el respeto a la intimidad del titular, tales como baños y áreas de uso privado

#### • AUTORIZACIÓN E INFORMACIÓN A LOS TITULARES:

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 15 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y lo establecido por la SIC, cuando la captación de datos personales mediante cámaras de Videovigilancia no permita obtener una autorización previa, escrita o verbal, esta puede entenderse otorgada a través de una conducta inequívoca, siempre que el titular haya sido debidamente informado mediante un aviso de privacidad visible y legible.

Por lo tanto, SERVIMCOOP ha dispuesto señales informativas y avisos de privacidad en las áreas donde se ubican cámaras, especialmente en los puntos de acceso o ingreso a zonas monitoreadas, con el fin de garantizar la transparencia y el derecho a la información de los titulares.

SERVIMCOOP se asegura de que estos avisos sean visibles, legibles y comprensibles, teniendo en cuenta las condiciones del entorno físico donde se encuentren instalados los dispositivos de Videovigilancia.

#### • **AUTORIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

SERVIMCOOP, dando cumplimiento a su objeto, y en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, integra a sus normativas internas y a esta Política de Tratamiento de Información Personal, lo establecido en el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, el cual reglamenta el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.


Por lo tanto, SERVIMCOOP se compromete a tratar los datos personales de niños, niñas y adolescentes en estricto respeto de sus derechos fundamentales, y en todo caso garantizando el interés superior del menor.

En consecuencia, SERVIMCOOP solicitará autorización previa, expresa e informada a los padres de familia o al representante legal de los niños, niñas y adolescentes, quien otorga la autorización para que SERVIMCOOP realice el tratamiento de los datos personales, previo ejercicio del menor de edad de su derecho a ser escuchado, tomado en cuenta el nivel de madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Una vez el titular de los datos alcance la mayoría de edad legal, la autorización otorgada por su representante legal se entenderá revocada, y será necesario solicitar una nueva autorización directamente al titular, para continuar con el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades vigentes.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 16 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

• **EXCEPCIONES A SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN PREVIA, EXPRESA E INFORMADA.**

Conforme al artículo 10 de la ley 1581 de 2012, SERVIMCOOP está exento de solicitar autorización para el tratamiento de datos personales bajo las siguientes premisas:

- Cuando se traten de datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento e información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando verse sobre datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Cuando sea información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; previa justificación del vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.


En los casos en que SERVIMCOOP, por mandato legal, deba entregar información de carácter personal, le comunicará a la entidad pública o administrativa que sobre ella recae el deber de cumplir con las exigencias que le impone la Ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos, en especial los principios de - finalidad- uso legítimo-circulación restringida- confidencialidad y seguridad.

## 6. TITULARES Y DATOS PERSONALES

En el desarrollo de sus actividades propias como entidad del sector solidario, SERVIMCOOP recolecta, almacena, utiliza y trata datos personales de distintos titulares, conforme a las categorías previstas por la Ley 1581 de 2012: **datos públicos, semiprivados, privados y, en casos excepcionales, datos sensibles.**

Dentro de los datos tratados, también se encuentran aquellos pertenecientes a niños, niñas y adolescentes, cuyo tratamiento se realiza en estricto cumplimiento del principio del interés superior del menor, asegurando la protección reforzada de sus derechos fundamentales.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 17 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta


Los titulares que confían sus datos personales a SERVIMCOOP en calidad de clientes, usuarios, trabajadores, proveedores o personas relacionadas, se identifican en el siguiente listado:

- Potenciales asociados
- Asociados activos
- Personas autorizadas para el retiro de recursos
- Representantes legales de asociados
- Codeudores
- Beneficiarios de los asociados
- Referidos o recomendados
- Aspirantes a trabajadores
- Trabajadores vinculados
- Extrabajadores
- Aprendices del SENA
- Pasantes y practicantes universitarios
- Proveedores de bienes y servicios
- Causahabientes o herederos de asociados
- Visitantes a las instalaciones físicas
- Asistente a eventos
- Terceros autorizados por los titulares
- Terceros no asociados con relación jurídica ocasional
- Contratistas
- Usuarios de canales digitales o físicos (plataformas web, app móvil, oficinas, entre otros)

La recolección y tratamiento de esta información se realiza a través de los diferentes procesos institucionales de SERVIMCOOP, en cumplimiento de finalidades legítimas y bajo parámetros de legalidad, necesidad, proporcionalidad, confidencialidad y seguridad.

SERVIMCOOP reconoce que la protección de los datos personales es un deber legal y ético, inherente a la confianza que depositan los titulares y a la vocación de servicio que orienta su actividad solidaria.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó


 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 18 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## 7. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS LOS DATOS PERSONALES - FINALIDADES?

Los datos personales tratados sobre los distintos titulares son usados para:

- 1- Llevar a cabo el proceso de vinculación de los diferentes asociados, como personas naturales y personas jurídicas.
- 2- Consultar y verificar la información suministrada por los titulares de la información.
- 3- Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que la cooperativa establezca.
- 4- Realizar actividades de mercadeo y promoción relacionadas con los productos, servicios o beneficios ofrecidos por SERVIMCOOP concursos, rifas, campañas institucionales u otras estrategias, y comunicar a los titulares sobre dichas actividades, a través de los medios autorizados como: correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajería instantánea u otros canales pertinentes.
- 5- Realizar procesos de recolección y análisis de información para segmentación de clientes y perfilamiento, con el fin de mejorar la oferta de productos y servicios, sin afectar la privacidad del titular.
- 6- Administrar programas de fidelización y convenios especiales para asociados y empleados, según las condiciones definidas por la Cooperativa.
- 7- Autorizar a SERVIMCOOP compartir los datos personales con aliados estratégicos, únicamente en el marco de convenios celebrados por la cooperativa, con el fin de ofrecer productos, servicios o beneficios complementarios que aporten valor al asociado, siempre garantizando la protección, confidencialidad y seguridad de la información.
- 8- Actualizar los datos de contacto, ubicación o identificación del titular, por iniciativa de SERVIMCOOP o solicitud del mismo, garantizando previamente su identidad mediante mecanismos seguros de verificación.
- 9- Consultar información en centrales de riesgo, bases de datos públicas (como la Registraduría Nacional del Estado Civil o la DIAN) y privadas (como Datacrédito, TransUnion u operadores de información del sector solidario o financiero), así como en entidades con las que SERVIMCOOP mantenga relaciones contractuales o estratégicas, con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios del titular, incluyendo el historial, cumplimiento,


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 19 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

modificación o extinción de obligaciones, para efectos de análisis de riesgo, validación de información o toma de decisiones en el marco de sus servicios.

- 10- Realizar el estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus codeudores.
- 11- Realizar el desembolso del monto de crédito al beneficiario del crédito.
- 12- Reportar ante los operadores de información financiera, comercial y crediticia, en los términos establecidos por la Ley 1266 de 2008, el estado del cumplimiento positivo o negativo de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito, respecto de los titulares vinculados a dichas obligaciones, tales como deudores, codeudores.
- 13- Gestionar el cobro y la recuperación de cartera, lo que incluye el envío de comunicaciones, contacto telefónico y/o por otros canales autorizados por el titular, seguimiento a obligaciones vencidas o en mora, establecimiento de acuerdos de pago, adopción de medidas prejudiciales o jurídicas, y demás acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de obligaciones económicas contraídas con SERVIMCOOP.
- 14- Iniciar por cuenta propia o de un tercero autorizado las acciones jurídicas necesarias para el cobro y la recuperación de las obligaciones incumplidas por los beneficiarios de crédito y sus codeudores.
- 15- Dar cumplimiento a requerimientos judiciales, administrativos o de autoridades de control y vigilancia, así como atender inspecciones, auditorías internas o externas.
- 16- Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
- 17- Gestionar seguros asociados a productos financieros (créditos, ahorros, aportes), incluyendo validación de beneficiarios, notificación de siniestros y procesamiento de pagos por parte de las aseguradoras.
- 18- Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare el saldo insoluto de las obligaciones del asociado, ahorros y de los aportes sociales.
- 19- Validar la identidad y permitir la realización de operaciones o trámites por parte de terceros debidamente autorizados, cuando actúen en representación del titular, con base en el consentimiento otorgado y conforme a la normatividad vigente.
- 20- Validar la identidad del asociado mediante sistemas de autenticación biométrica que consultan bases de datos oficiales como la Registraduría Nacional del Estado


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 20 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

Civil, con el fin de garantizar la seguridad en las transacciones, prevenir suplantaciones y cumplir con obligaciones legales en materia de identificación.

- 21-** Ejecutar trámites específicos autorizados por el titular (el asociado), como pagos, consultas, etc.
- 22-** Gestionar la asignación de beneficios económicos y sociales establecidos conforme a la normatividad interna y externa relacionada.
- 23-** Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
- 24-** Administrar el acceso a plataformas tecnológicas y servicios digitales de la Cooperativa y sus aliados, incluyendo autenticación, verificación de identidad y configuración de perfiles de usuario.
- 25-** Implementar medidas tecnológicas y de ciberseguridad para proteger los sistemas de información, prevenir accesos no autorizados y garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos.
- 26-** Gestionar la experiencia de usuarios con los canales digitales, en cuanto a autenticación y verificación de identidad, seguridad, y ejecución de trámites autorizados.
- 27-** Realizar las gestiones relacionadas con los sistemas gestión de riesgos financieros y no financieros de la cooperativa.
- 28-** Registrar y controlar la asistencia a reuniones virtuales o presenciales, eventos organizados por la Cooperativa, tales como actividades sociales, culturales, educativas, deportivas, institucionales o promocionales.
- 29-** Capturar y conservar registros fotográficos, audiovisuales y de imagen de los asistentes durante el desarrollo de eventos organizados por SERVIMCOOP, con fines de archivo institucional, promoción, publicidad o divulgación en medios físicos, electrónicos o digitales propias de la Cooperativa, como página web, redes sociales oficiales, carteleras, boletines o publicaciones institucionales, entre otros.
- 30-** Publicar en los medios físicos, impresos, electrónicos, digitales o audiovisuales oficiales de SERVIMCOOP como página web, redes sociales, carteleras institucionales o grupos de mensajería autorizados imágenes, nombre y voz de los titulares, que participen en eventos institucionales, sociales, culturales, conmemorativas o reconocimientos, capacitaciones, campañas promocionales, entre otras actividades que realice la Cooperativa, en cumplimiento a las directrices descritas en la presente política y la normatividad aplicable.


Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 21 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- 31- Gestionar el servicio al cliente, trámite de FPQRS y seguimiento a la satisfacción del asociado o usuario, incluyendo grabación de llamadas, aplicación de encuestas, comunicación por los canales de atención dispuestos por la cooperativa.
- 32- Realizar capacitaciones, campañas de educación financiera, talleres u otras actividades educativas dirigidos a asociados, empleados o la comunidad.
- 33- Realizar transferencia y/o transmisión nacional o internacional de datos personales de titulares, en los términos previstos por la ley, cuando ello sea necesario para la ejecución de relaciones contractuales, laborales, civiles, comerciales o legales.
- 34- Gestionar trámites sucesorales y pago de derechos económicos derivados del fallecimiento del asociado.
- 35- Contactar al referido para ampliar la red de asociados o participantes, previa autorización y conforme a políticas de mercadeo.
- 36- Administrar controles de acceso físico con empleados, mediante herramientas biométricas (reconocimiento facial u otras tecnologías autorizadas) como medida de seguridad y control interno.
- 37- Preservar la integridad de las personas, controlar el acceso a las instalaciones y proteger los bienes e información de la entidad.
- 38- Conservar registros históricos, estadísticos, contables, laborales y contractuales de las operaciones realizadas por los asociados, proveedores, empleados, u otros titulares, conforme a las disposiciones legales aplicables.
- 39- Adelantar el proceso de selección de personal que incluya actividades como convocatorias, entrevistas, aplicación de pruebas de selección, entre otras, de manera directa o indirecta por medio de un tercero previamente autorizado, con el fin de suplir vacantes al interior de cooperativa, acorde a los procedimientos establecidos.
- 40- Almacenar copia física y/o digital de la hoja de vida del aspirante a trabajador en SERVIMCOOP, acorde a los lineamientos de la gestión documental establecida por la cooperativa.
- 41- Generar contacto con las referencias familiares, laborales y demás que el aspirante a trabajador de SERVIMCOOP exponga en su currículo, con el fin de verificar la información suministrada.
- 42- Realizar la contratación de trabajadores, aprendices Sena y practicantes de SERVIMCOOP, junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista,

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <p><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</p>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 22 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

aplicación de pruebas de ingreso, visita domiciliaria, exámenes médicos de ingreso y egreso, exámenes médicos preventivos, entre otros.


- 43-** Dar trámite a incapacidades, licencias, permisos de los trabajadores de SERVIMCOOP.
- 44-** Gestionar el proceso de liquidación y pago de la nómina.
- 45-** Desarrollar las actividades definidas en los planes y programas de talento humano y seguridad y salud en el trabajo.
- 46-** Gestionar la aplicación de exámenes médico-ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso a empleados de SERVIMCOOP.
- 47-** Expedir certificaciones de carácter laboral.
- 48-** Llevar a cabo procesos disciplinarios internos de los trabajadores de SERVIMCOOP.
- 49-** Realizar actividades de desvinculación de empleados como liquidación contrato, retiros de seguridad social y demás descritos en procedimientos de SERVIMCOOP y acordes a la legislación laboral colombiana.
- 50-** Dar cumplimiento a convenios de formación entre la cooperativa y el SENA.
- 51-** Gestionar procesos contractuales con proveedores o contratistas, incluyendo validación de requisitos, cumplimiento de obligaciones legales y tributarias, evaluación de proveedores, y demás acciones relacionadas.
- 52-** Permitir comunicación con los proveedores y contratistas, por los medios previamente autorizados por los mismos.
- 53-** Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de la cooperativa con fines de seguridad.

## 8. FINALIDAD PARA EL USO DE IMAGEN (FOTOGRAFÍAS Y/O VÍDEOS)

La Cooperativa podrá tomar, almacenar y utilizar imágenes (fotografías y/o videos) de los asociados y trabajadores captadas en el marco de actividades institucionales, capacitaciones, eventos recreativos, sociales, educativos, culturales o conmemorativos organizados o apoyados por la entidad, con el fin de:

Promocionar y visibilizar las actividades de la cooperativa ante sus asociados, la comunidad en general y organismos de supervisión.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 23 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

Generar evidencias de participación y cumplimiento institucional.

Publicar contenidos en medios internos y externos de comunicación como: página web, redes sociales oficiales, estados de WhatsApp corporativos, boletines, carteleros, informes institucionales y demás canales autorizados.

Este tratamiento se realizará respetando los principios de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377, con la autorización previa, expresa e informada del titular; también de manera tacita en el desarrollo de eventos masivos, donde no se pueda recolectar la autorización individual y expresa de los titulares de los datos.


En los eventos masivos, la recolección del material audiovisual será informada de forma oportuna, mediante avisos visibles (pendones, carteles u otros medios físicos o digitales en el lugar del evento), así como mediante anuncios verbales durante su desarrollo. La asistencia y permanencia en estos espacios se entenderá como una manifestación de consentimiento tácito, sin perjuicio de los derechos que asisten a los titulares o sus representantes legales; podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y supresión respecto al uso de la imagen, voz o cualquier otro dato personal, mediante comunicación escrita dirigida a SERVIMCOOP, la cual será atendida conforme a los procedimientos y a través de los canales de atención establecidos en esta política.

## 9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de SERVIMCOOP.
- Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 24 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

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


Como derecho fundamental para el ejercicio de los derechos anteriormente enunciados, al titular de datos personales le asiste el derecho a consultar y conocer la política tratamiento y protección de datos personales de la cooperativa.

#### • **RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR**

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la base de datos de la Cooperativa SERVIMCOOP, como sucede con los asociados, trabajadores, codeudores o deudores solidarios, proveedores, entre otros) que se encuentren activos.

No obstante, lo anterior, la información referente a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 25 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

Así mismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.


## 10. DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

### CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR

SERVIMCOOP en aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, dispone de los siguientes canales de atención para requerimientos como peticiones, consultas y reclamos relacionados con la protección de sus datos personales tales como:

Tipo de Canal de Atención	Ciudad o Municipio	Canal de Atención establecido
Punto de atención personal	Mogotes, Santander	Carrera 8 # 5-33
Punto de atención personal	Belén, Boyacá	Calle 7 # 7-58
Punto de atención personal	Bucaramanga, Santander	Carrera 19 # 34-19
Punto de atención personal	Covarachía, Boyacá	Carrera 1 # 03-00
Punto de atención personal	Onzaga, Santander	Carrera 2 # 2-64
Punto de atención personal	Pinchote, Santander	Calle 4 # 5-10
Punto de atención personal	San Gil, Santander	Calle 11 # 10-15
Punto de atención personal	San Joaquín, Santander	Calle 5 # 4-11
Punto de atención personal	Soata, Boyacá	Carrera 5 # 8-35
Correo electrónico	<a href="mailto:sac@servimcoop.com">sac@servimcoop.com</a>	

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 26 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

	(email recepción de asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales)
--	--

Los canales de comunicación relacionados son operados por personal plenamente capacitado para la gestión oportuna de consultas y reclamos, quienes cuentan con un sistema de control para el registro de novedades relacionadas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que estos presenten.


## 11. LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En relación con el último supuesto, debe advertirse que las entidades públicas o administrativas que realicen solicitudes de información personal deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

De igual forma, el suministro de información a las entidades públicas o administrativas hará extensivo para éstas, el deber de cumplir con las exigencias y disposiciones normativas establecidas en la ley 1581 del 2012, ya sean en calidad de responsables o Encargados del tratamiento según el caso. De este modo la información personal que la entidad administrativa llegue a conocer deberá ser tratada y protegida conforme a los principios estipulados por la ley y en la presente política, en especial los de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Asimismo, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 27 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## 12. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal que reposa en las bases de datos de SERVIMCOOP, así como revocar la autorización otorgada para su tratamiento, mediante la presentación de **peticiones, consultas o reclamos**, siguiendo estos pasos:

### PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y PETICIONES

**Peticiones:** solicitudes generales relacionadas con el tratamiento de sus datos personales.

**Consultas:** cuando el titular desea conocer qué información suya posee SERVIMCOOP y cómo está siendo utilizada.

#### a. Presentación de la solicitud

El titular debe presentar una solicitud escrita, verbal o digital que contenga como mínimo:


- Nombre completo del titular.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Descripción clara del derecho que desea ejercer (petición, consulta).
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.
- Documentos de soporte, si aplica.

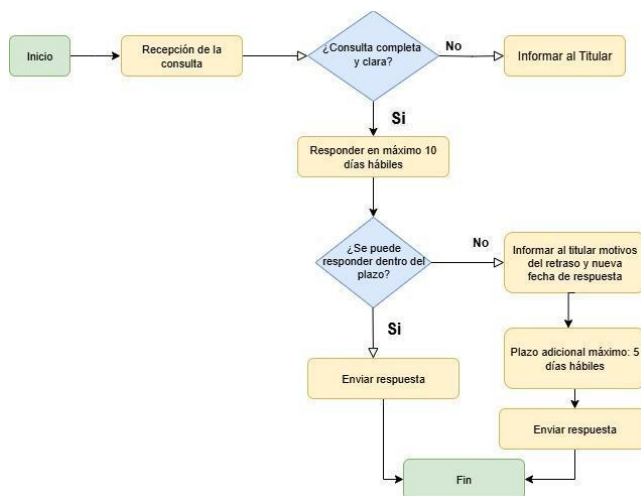
#### b. Tiempos de respuesta.

**Las consultas y Peticiones** serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual **no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 28 de 44
Clasificación de la Información		
Confidencialidad:	Pública	Integridad: Alta
		Disponibilidad: Alta



**Figura 1. Procedimiento consulta y peticiones**

### 13. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

**Reclamos:** cuando desea rectificar, actualizar, suprimir sus datos o revocar la autorización otorgada.

#### a. Presentación de la solicitud


El titular debe presentar una solicitud escrita, dirigida a SERVIMCOOP, o al Encargado del Tratamiento y debe contener:

- Nombre completo del titular.
- Tipo y número de documento de identidad del titular.
- Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.
- Documentos que se quiera hacer valer.

#### b. Tiempos de respuesta.

**Los reclamos** serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de este. **SERVIMCOOP** podrá

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales		Código: TDP- PT- 001	
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales		Versión: 02	
			Fecha: 04/09/2025	
			Página: 29 de 44	
Clasificación de la Información				
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:
				Alta

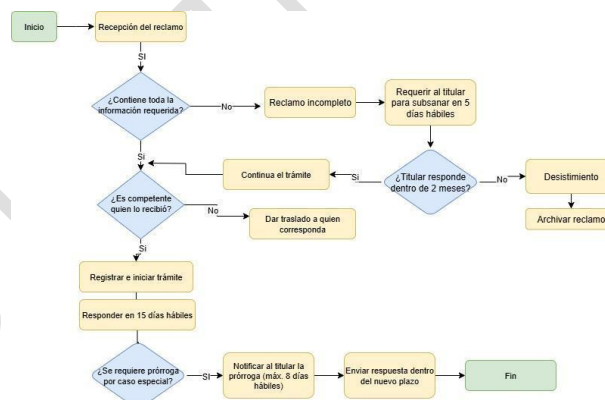
prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles**.

Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias identificadas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.


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.

En caso de que SERVIMCOOP no sea competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días contados desde la recepción manifestando dicha situación.



**Figura 2. Procedimiento de reclamo**

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 30 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## ASPECTOS GENERALES DE LOS PROCEDIMIENTOS

**Gratuidad del trámite:** El ejercicio de estos derechos será completamente gratuito, salvo que se presenten solicitudes reiterativas o injustificadas, en cuyo caso se podrán cobrar costos de reproducción, según lo previsto en la normativa vigente.

**Medios de respuesta:** La respuesta será enviada por el medio indicado por el titular, ya sea correo electrónico, físico o comunicación telefónica registrada.

El término para responder las consultas, peticiones y reclamos se contará a partir de que SERVIMCOOP tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

### CONSULTA PRESENCIAL.

En el evento en que la consulta, petición o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.


Cabe destacar que toda consulta que involucre datos personales de carácter semiprivado, privado, sensible, como por ejemplo el número y fecha de expedición del documento de identidad, el monto de un crédito, saldos de ahorro, datos de contacto actualizados, historial de pagos, estado de obligaciones, entre otros, se debe realizar de manera presencial, y requiere un proceso previo de verificación de identidad del titular establecido por SERVIMCOOP.

En caso de que la solicitud no se realice de manera presencial, o no se cuente con certeza sobre la identidad de quien formula la consulta, no se entregará información alguna y se informará el procedimiento a seguir para resolver la solicitud.

En todo caso, el personal deberá abstenerse de entregar información por teléfono, mensaje o correo si no se ha verificado plenamente la identidad mediante los mecanismos establecidos, y se dará prioridad a métodos de contacto seguros y previamente registrados. Esta medida busca salvaguardar la privacidad, integridad y seguridad de los datos personales de los titulares mencionados en el numeral sexto de la presente política.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 31 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## CONSULTAS, PETICIÓN O RECLAMO DE CAUSAHABIENTE O APODERADO

En caso de que el causahabiente (Herederero) del Titular de los datos personales solicite la consulta, queja y/o reclamo, deberá adjuntar los siguientes documentos e información:

- Copia documento de identidad del Titular.
- Copia Documento de identidad del Causahabiente.
- Copia Registro civil de defunción del Titular.
- Documento que acredite la calidad en que obra o relación de parentesco (registro civil, cuando aplique).
- Datos de contacto del consultante (teléfono, correo electrónico).
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.


Si se trata del representante legal y/o apoderado del Titular de los datos personales quien presenta la consulta, queja y/o reclamo, deberá anexar los siguientes documentos e información:

- Copia de documento del Titular.
- Copia Documento de identidad del representante legal y/o apoderado.
- Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
- En caso de persona jurídica, certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días.
- Copia documento de identidad del Titular.
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.

En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 32 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

### ¿Qué sucede si la respuesta no cumple con lo solicitado?

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus expectativas, el titular cuenta con un término de **quince (15) días hábiles** a partir de la recepción de esta, para **solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.**

### AUTORIZACIÓN A TERCEROS

Cuando el titular desee formular una consulta, petición, reclamo o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales por medio de un tercero, deberá remitir a SERVIMCOOP, ya sea de manera física o por correo electrónico, la debida autorización mediante la cual lo faculta para el ejercicio de sus derechos como titular.

La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.


La autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.
- Autorización autenticada en notaria.

## 11. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SERVIMCOOP cuenta con un oficial de tratamiento de datos personales designado por la Gerencia General, quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que trata la cooperativa se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la política tratamiento y protección de datos personales.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 33 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## 12. SU INFORMACIÓN PERSONAL ES UNA PRIORIDAD

Nuestro objeto, se encuentra ligado completamente a nuestros asociados, por eso el titular de la información personal para la cooperativa es primordial y de manera conexas a sus beneficiarios. La persona interesada en ser asociada es un “aspirante a asociarse” que entrega información personal a la cooperativa para iniciar el proceso de vinculación. Una vez admitida toma la calidad de asociado y podrá acceder a los servicios, productos y beneficios ofrecidos por SERVIMCOOP, los cuales necesitan recolectar, analizar y compartir datos del asociado para conceder el beneficio o prestar el servicio.

SERVIMCOOP cumple el rol de **RESPONSABLE** del tratamiento de datos personales conforme a la ley 1581 de 2012, por lo cual garantiza que la recolección de los datos se realiza con: previa autorización, con pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

## 13. LOS TERCEROS INTERVINIENTES COMO SUJETOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN


De la gestión solidaria de la cooperativa y en el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se es necesario que alguna de sus actividades sea delegada a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato o convenio.

Es así que, SERVIMCOOP establece relaciones con terceros, aliados estratégicos o comerciales, quienes actuarán como Encargados del tratamiento de datos, a quienes puede permitir el acceso a información personal, siempre bajo estrictos controles contractuales y operativos.

Teniendo como fin último encargar a una persona Jurídica o Natural con unos conocimientos específicos en un área para que efectuara una labor necesaria para SERVIMCOOP algunas de estas actividades son:

- El servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones de la cooperativa.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 34 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- Gestión de Cobranza judicial y extrajudicial.
- Actividades de almacenamiento de archivo de documentos que contengan datos personales.
- Realizar actividades de evaluación del proceso de selección de personal.
- Gestionar la asegurabilidad del asociado y el pago de la indemnización del seguro.
- Realizar la gestión de bases de datos.
- Ofrecer productos, servicios o beneficios complementarios que aporten valor al asociado.
- Recaudo de cuotas, pagos o abonos a crédito
- Análisis y consulta de historial crediticio.
- Envío de extractos, comunicaciones y notificaciones.
- Soporte tecnológico y administración de bases de datos.
- Autenticación y acceso a canales digitales.
- Programas de beneficios o convenios comerciales.
- Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).
- Auditorías o revisiones externas.
- Gestión de nómina y seguridad social.
- Otras relacionadas con la actividad comercial de la cooperativa.


Las actividades anteriores se encuentran regidas por contratos que identifican al proveedor en calidad de encargado del tratamiento de datos.

SERVIMCOOP verifica que dichos terceros cumplan con el régimen de protección de datos personales colombiano, y exige el cumplimiento de esta Política y de las disposiciones legales vigentes.

Como parte de sus deberes de vigilancia, SERVIMCOOP solicita y revisa documentación, evidencia o reportes que acreditan el cumplimiento de los principios y obligaciones de protección de datos. En cualquier momento, ya sea antes, durante o después de la relación contractual, requiere a los terceros demostrar su compromiso y acciones concretas frente al manejo responsable y seguro de los datos personales.

Asimismo, imponen obligaciones tanto a la Cooperativa como a los proveedores para garantizar un tratamiento responsable de la información. Todos los encargados del

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 35 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

tratamiento de la información están obligados a cumplir la política de tratamiento y protección de datos personales.

#### 14. SOBRE LOS DATOS SENSIBLES

Es importante reiterar que el asociado durante su vinculación constantemente suministra información, en especial cuando solicita un crédito, ya que para su trámite entrega datos sensibles necesarios para determinar la asegurabilidad del asociado frente a la aseguradora. Esta información se utiliza estrictamente para tal fin y es conocida por personal seleccionado de la institución.

El asociado titular de datos personales de forma optativa puede suministrar sus datos sensibles, no obstante, SERVIMCOOP informa que para efectos del proceso de solicitud y concesión de crédito la información relacionada a la salud del asociado y su condición de madre cabeza de hogar, es información de carácter indispensable para el estudio de la solicitud. La autorización que concede el asociado a favor de la cooperativa se caracteriza por señalar específicamente la destinación que tienen los datos sensibles.

#### 15. SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MENORES DE EDAD


SERVIMCOOP, en el desarrollo de algunas de sus actividades, realiza el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, como: la vinculación como asociado a la cooperativa, apertura de productos, participación en eventos organizados por la cooperativa y entre otros propios de su objeto social.

Este tratamiento se realiza conforme a los principios y disposiciones legales y constitucionales vigentes, garantizando el respeto y protección de sus derechos fundamentales, y en atención al principio del interés superior del menor.

Para ello, SERVIMCOOP ha adoptado medidas especiales, tales como:

- Solicitud de autorización expresa, previa e informada del representante legal del menor;

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 36 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- Solicitud de autorización del tratamiento a través de avisos de privacidad en eventos masivos.
- Comunicación clara y anticipada de las finalidades específicas para las cuales se recolecta la información;
- Recolección limitada de datos a los estrictamente necesarios para el desarrollo de la finalidad;
- Aplicación de criterios de buen uso, seguridad y adecuado manejo de la información;
- En los casos que corresponda, se escuchará la opinión del menor, la cual será tomada en cuenta según su nivel de madurez y comprensión.


## 16. REGISTRO FOTOGRÁFICO Y AUDIOVISUAL EN EVENTOS CON MENORES DE EDAD ASOCIADOS Y NO ASOCIADOS.

En el marco de actividades institucionales, recreativas, educativas o de bienestar organizadas por SERVIMCOOP como celebraciones del Día del Niño, jornadas familiares, concursos, talleres u otros eventos, se podrán tomar fotografías o grabaciones en las que eventualmente se registre la imagen de niños, niñas y adolescentes asociados y no asociados a SERVIMCOOP.

El uso de estas imágenes será exclusivamente con fines institucionales, recreativos o de difusión interna, como parte de las acciones de integración, bienestar y promoción cultural de la Cooperativa. Podrán ser utilizadas en campañas institucionales, educativas o promocionales de los programas y servicios de la Cooperativa, incluyendo actividades de carácter comercial, siempre en el marco de esta política y respetando el principio del interés superior del menor.

La recolección de dicho material audiovisual será informada de forma oportuna mediante avisos visibles (pendones, carteles u otros medios físicos o digitales en el lugar del evento), así como mediante anuncios verbales durante su desarrollo. La asistencia y permanencia en estos espacios se entenderá como una manifestación de consentimiento tácito, sin perjuicio de los derechos que asisten a los titulares o sus representantes legales; podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y supresión respecto al uso de la imagen, voz o cualquier

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 37 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

otro dato personal del menor mediante comunicación escrita dirigida a SERVIMCOOP, la cual será atendida conforme a los procedimientos y a través de los canales de atención establecidos en esta política.


## 17. DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL TALENTO HUMANO DE SERVIMCOOP

Para el correcto desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal en la cooperativa SERVIMCOOP es necesario realizar operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales de sus trabajadores y aspirantes a cargos. En concordancia con esto, las finalidades del tratamiento obedecen exclusivamente a la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, la capacitación, el desarrollo del contrato, el bienestar del personal y en general la gestión del talento humano.

Los aspirantes a ocupar un cargo dentro de SERVIMCOOP, al momento de entregar su hoja de vida y soportes durante el proceso de selección de personal, deberán acompañar la respectiva autorización para el tratamiento de su información personal de acuerdo con las finalidades previamente enunciadas. Así mismo, con la presentación de sus documentos manifiestan que han informado a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean contactados en relación con la información proporcionada. Esta manifestación y la documentación allegada por el postulante se presumirán veraces y auténticas atendiendo al principio de buena fe.

Si el titular no resulta seleccionado para el cargo al cual se postuló, SERVIMCOOP podrá conservar las hojas de vida con el propósito de alimentar un banco de candidatos elegibles para las próximas vacantes que se oferten. No obstante, si el titular no desea que su hoja de vida continúe disponible para la cooperativa, podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información empleando los canales de atención definidos en esta Política.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Fecha: 04/09/2025 Página: 38 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## 18. TRATAMIENTO DE DATOS DE HIJOS DE LOS TRABAJADORES

SERVIMCOOP podrá recolectar y tratar los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, exclusivamente para finalidades que respondan al principio del interés superior del menor y con pleno respeto a sus derechos fundamentales, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Las finalidades del tratamiento incluyen, entre otras:

- Inscripción como beneficiarios en el Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión, caja de compensación), y en pólizas o seguros colectivos adquiridos por la Cooperativa.
- Gestión de beneficios o auxilios extralegales otorgados en favor de los menores, tales como becas, bonos o auxilios educativos.
- Reconocimiento de licencias legales relacionadas con situaciones familiares (maternidad, paternidad, calamidad doméstica, etc.).
- Comunicación y participación en actividades de bienestar infantil organizadas por la Cooperativa o sus aliados estratégicos.


El tratamiento de esta información será limitado a las anteriores finalidades y se realizará con la debida autorización previa, expresa e informada del trabajador, actuando en calidad de representante legal del menor.

Cuando no exista una obligación legal que sustente dicho tratamiento, la autorización será de carácter facultativo, y el trabajador podrá revocarla en cualquier momento, mediante solicitud escrita dirigida al área de Talento Humano o al correo institucional de contacto.

SERVIMCOOP adoptará las medidas técnicas, jurídicas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad y adecuado uso de los datos personales de los menores.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 39 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## 19. DE LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE CIERTAS COMUNICACIONES Y SOLICITUDES

Para el tratamiento de la información confidencial y de reserva del talento humano de la cooperativa como: una incapacidad o una calamidad, así como para la solicitud de un permiso o licencia no remunerada por parte del trabajador, cuenta con un documento prototipo para estas acciones que podrá ser utilizado por el trabajador. El personal que conoce de la información que da soporte a la solicitud o comunicación asegura su confidencialidad y buen tratamiento. El carácter reservado de los datos que justifican la solicitud o comunicación es eje transversal de su procesamiento.

## 20. CAPTURA DE IMÁGENES DE LOS ASOCIADOS Y DE DATOS BIOMÉTRICOS.


SERVIMCOOP, en el marco de sus procesos de seguridad, vinculación, autenticación de identidad y control de acceso, recolecta y trata datos personales sensibles de sus asociados y trabajadores, tales como:

- Imágenes faciales, utilizadas en sistemas de reconocimiento biométrico para el acceso a instalaciones físicas o plataformas digitales.
- Huellas dactilares, recolectadas mediante validadores biométricos, dispositivos de asistencia, o como parte del diligenciamiento de formularios físicos.
- Verificación biométrica contra bases oficiales, como la Registraduría Nacional del Estado Civil, en procesos de validación de identidad.

Estos datos se recolectan con la autorización previa, expresa e informada del titular, conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y se utilizan únicamente para:

- Identificar y autenticar de forma segura al asociado, no asociado o trabajador.
- Controlar el ingreso a instalaciones, espacios restringidos o plataformas institucionales.
- Cumplir con obligaciones legales y mitigar riesgos de suplantación o fraude.
- Gestionar procesos de seguridad y control laboral (como registro de asistencia o validación de identidad para trámites).

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small></div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 40 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

- Permitir el desarrollo de las operaciones de recaudo, ahorro, crédito, y demás servicios ofrecidos por SERVIMCOOP.

El tratamiento de estos datos se realiza bajo estrictas medidas de seguridad técnica, humana y administrativa, limitando el acceso exclusivamente a personal autorizado.

La información biométrica será conservada únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas, y el titular podrá en cualquier momento ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos, así como revocar la autorización otorgada, a través de los canales establecidos por la Cooperativa.

## 21. USO DE MEDIOS DIGITALES Y ELECTRÓNICOS

SERVIMCOOP informa a los titulares de datos personales que podrá utilizar diversos medios digitales y electrónicos para efectos de contacto, información y atención, tales como:


- Correo electrónico
- Mensajes de texto (SMS)
- WhatsApp y otras aplicaciones de mensajería
- Aplicaciones móviles o plataformas web de la Cooperativa
- Redes sociales corporativas
- Entre otros canales

Estos canales serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la gestión institucional, incluyendo la comunicación de novedades, confirmación de trámites, envío de campañas educativas, comerciales o informativas, y atención a peticiones, quejas o solicitudes del titular.

El tratamiento de datos personales a través de estos canales se realizará con observancia de los principios de legalidad, finalidad, seguridad, confidencialidad y acceso restringido. No obstante, SERVIMCOOP recomienda no compartir información sensible a través de estos medios, a menos que se trate de canales debidamente autenticados o con cifrado de extremo a extremo.

El titular podrá, en cualquier momento, solicitar ser excluido del uso de determinados canales, mediante los mecanismos establecidos por la Cooperativa para ejercer sus derechos.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <div><b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</div>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001 Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 41 de 44			
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales				
Clasificación de la Información					
Confidencialidad:	Pública	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Alta

## 21. DE LA TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES NACIONAL Y/O INTERNACIONAL

SERVIMCOOP, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, podrá realizar transferencias y transmisiones nacionales o internacionales de datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio.


La transmisión de datos personales se realizará a terceros que actúen en calidad de encargados del tratamiento, quienes tratarán la información por cuenta de SERVIMCOOP, conforme a las finalidades autorizadas por los titulares, y bajo estrictas condiciones de seguridad, confidencialidad y legalidad, establecidas mediante acuerdos contractuales.

Asimismo, SERVIMCOOP podrá efectuar la transferencia internacional de datos personales a terceros ubicados fuera del territorio colombiano, siempre que:

- El país receptor proporcione niveles adecuados de protección conforme a lo definido por la autoridad competente; o
- Se haya obtenido el consentimiento expreso, previo e informado del titular; o
- Se haya suscrito un Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales (DPA) o cláusulas contractuales tipo que garanticen estándares suficientes de protección; o
- Exista una excepción legal que lo permita, como la ejecución de un contrato con el titular o la protección de un interés vital.

En particular, SERVIMCOOP podrá utilizar servicios de proveedores tecnológicos que operan plataformas de correo electrónico, videoconferencia, almacenamiento en la nube y gestión documental (como Microsoft 365, Zoom, Google Workspace, entre otros), quienes tratarán datos personales bajo acuerdos contractuales compatibles con la normativa nacional e internacional sobre protección de datos.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 42 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## 22. DEL PORTAL WEB DE CONTACTO CON LA COOPERATIVA SERVIMCOOP

SERVIMCOOP cuenta con un portal web cuya URL es: [www.servimcoop.com](http://www.servimcoop.com), en el cual se publica la siguiente información:

- Información atinente a los servicios de la cooperativa.
- Informes de gestión.
- Información de aliados.
- Política tratamiento y protección de datos personales.
- En general información de carácter institucional.


No obstante, la anterior información puede relacionar datos personales como fotografías de empleados y asociados los cuales previamente han autorizado la publicación de sus imágenes en el sitio web y redes sociales. Así mismo, cuando se trata de fotografías de eventos realizados por SERVIMCOOP, la cooperativa comunica en un lugar visible un aviso de captación y registro fotográfico o filmico, el cual señala como el titular de los datos puede ejercer sus derechos a la consulta y reclamación.

También a través de la página web pueden ser consultados datos personales de los asociados, pero estos no se encuentran al acceso público ya que se requiere de un usuario y contraseña suministrados por la Cooperativa que aseguran un filtro de autenticación.

## 23. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

SERVIMCOOP conservará sus bases de datos por el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento, atendiendo además los requerimientos legales, contractuales y regulatorios aplicables. Una vez cumplida la finalidad o expirado el término legal de conservación, los datos serán eliminados, anonimizados o archivados conforme a las políticas internas de gestión documental.

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>Servimcoop</b> <small>Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito</small>	Gestión Administrativa - Tratamiento de Datos Personales	Código: TDP- PT- 001
	Política Tratamiento y Protección de Datos Personales	Versión: 02 Fecha: 04/09/2025 Página: 43 de 44
Clasificación de la Información		
<b>Confidencialidad:</b>	Pública	<b>Integridad:</b> Alta
		<b>Disponibilidad:</b> Alta

## 24. DE LOS CAMBIOS EN LA POLÍTICA

SERVIMCOOP podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante la página web [www.servimcoop.com](http://www.servimcoop.com) o en las instalaciones de la Cooperativa.

La presente política podrá ser modificada en cualquier momento para adaptarse a cambios normativos, mejoras en los procesos internos, nuevas finalidades de tratamiento o ajustes en las prácticas de seguridad de la información. Toda modificación será debidamente informada a los titulares de los datos a través de los canales que la entidad disponga para tal fin, y entrará en vigor a partir de su publicación. Se recomienda a los titulares consultar periódicamente esta política para mantenerse informados sobre su contenido.

## 25. ¿DESDE CUÁNDO RIGE ESTA POLÍTICA?

Esta segunda versión de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales fue aprobada por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 4 de septiembre de 2025, según consta en el Acta No. 1178, y entra en vigencia a partir de la misma fecha.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
04-09-2025	V2	La reforma actualiza la política, fortalece la protección de datos y mejora la transparencia y el cumplimiento normativo.

*Original Firmado*

**ADRIÁN MAURICIO CASTELLANOS GARCÍA**  
Presidente del Consejo de Administración

*Original Firmado*

**ADOLFO RANGEL TORRES**  
Secretario Consejo de Administración

Nombre: Mayra Hernández Herrera Cargo : Tratamiento de Datos Personales	Nombre: Aura Elisa Becerra Vergara Cargo : Gerente General	Nombre: Consejo de Administración Acta 1178 de 04 de septiembre de 2025
Elaboró	Revisó	Aprobó