

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN



Restricciones legales y usos del presente documento

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **Cooperativa de servicios Múltiples de Mogotes** (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**.



INTRODUCCION

La presente Política de privacidad y de protección de datos personales, les proporciona a asociados, y clientes conocer el marco para el procesamiento, recolección almacenamiento, circulación, supresión, actualización, trasmisión y/o transferencia y en general el tratamiento de los datos personales recolectado en el desarrollo del objeto social de la cooperativa **SERVIMCOOP** y así poder ejercer sus derechos los cuales deberán ser respetados bajo todas circunstancias.

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

1. ¿Quiénes somos?

Servimcoop es una Cooperativa de Servicios Múltiples (su actividad es la intermediación financiera) cuyos asociados son personas naturales y jurídicas, donde su objeto general es fomentar el ahorro, prestar el servicio de crédito, facilitar bienes de consumo y procurar en generar la prestación de diversos servicios tendientes a satisfacer necesidades personales y familiares de los asociados y de la comunidad en general.

Por esta razón Servimcoop comparte su política de tratamiento de la información personal, a continuación se señalan los datos de contacto e identificación:

Razón Social: Cooperativa de Servicios Múltiples de Mogotes

Nit: 890203690-3.

Teléfonos: 7279151 – 7279247.

Domicilio: Carrera 8 No. 5-33 de Mogotes- Santander

Correo de contacto: gerencia@servimcoop.com

Sitio web: www.servimcoop.com

2. ¿Por qué nos preocupa la protección de la información?

Es de suma importancia conocer que nuestra Constitución Política de Colombia en su artículo 15¹, 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 2008² y la ley 1581 de 2012³.

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 a esto adquirimos la calidad de **responsables del tratamiento**.

¹Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

La ley 1266 de 2008 regula el uso de las bases de datos de carácter financiera, crediticia, comercial de servicios y las provenientes de terceros países.

El contenido de la ley 1581 de 2012 aplica para cualquier forma de tratamiento de datos personales salvo para las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 y otras excepciones. Sin embargo, frente a las bases de datos que regula la ley 1266 de 2008 aplican los principios de la ley 1581 de 2012.



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 compartimos las siguientes definiciones:

- 1) **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.
- 2) **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.
- 3) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- 4) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

- 5) **Causahabientes:** Para que una persona se entienda como causahabiente de otra, se necesita que esta le cause directamente un vínculo jurídico. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.

- 6) **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.

- 7) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.

- 8) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales, tales como ocurre en el proceso gestión comercial donde se tratan los siguientes datos: teléfonos de contacto fijo o celular y dirección de residencia de los aspirantes a asociarse.

- 9) **Dato público:** Todo aquel dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Ejemplo de esta clasificación son el nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha de expedición del documento, género, fecha de



nacimiento, estado civil, filiación, profesión, estrato, firma y huella (no biométrica) que son tratados en el proceso de vinculación del asociado.

- 10) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción y representa un tema de interés para cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc. En el proceso de gestión financiera la cooperativa tomo datos como el cargo, salario, tipo y números de cuentas bancarias de los trabajadores.
- 11) **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. En el proceso de gestión de talento humano se tratan datos de este tipo como: información relacionada con el estado de salud e incapacidades.
- 12) **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.
- 13) **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o



conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **Servimcoop**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **Servimcoop** también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

- 14) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas que internamente **Servimcoop** han designado para ejercer de manera formal el control y coordinación de las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos personales efectúen.
- 15) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- 16) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante **Servimcoop**, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- 17) **Representante legal:** Persona que actúa en nombre de otra, generalmente de personas jurídicas,
- 18) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos



personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley. situación de inseguridad de la información.

- 19) **Titular del dato:** Persona física que es el titular de los datos sobre los cuales **Servimcoop** realiza el tratamiento de los mismos con las diferentes finalidades por las que fueron recolectados.
- 20) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- 21) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- 22) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- 23) **Menor de edad:** Titular de los datos personales, que se encuentran absolutamente incapaces para autorizar por sí mismos el tratamiento de su información, sin antes haber sido avalado por su representante legal.
- 24) **Derechos fundamentales:** Aquellos derechos que prevalecen o son de mayor importancia sobre los demás, siempre se deben salvaguardar y son intrínsecos al Ser Humano.



4. Principios que orientan el tratamiento la información personal:

La Cooperativa Servimcoop en compromiso de un adecuado y responsable tratamiento de la información de sus asociados y en general del talento humano de la misma, buscando proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento y las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad, seguridad y reserva de la información personal. Por eso serán aplicables los siguientes principios:

1. **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 respetara y prevalecerá la salvaguarda de los derechos fundamentales de los titulares.
2. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los asociados, trabajadores, proveedores y aprendices no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
3. **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;
4. **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. **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;
6. **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 por personas autorizadas por el titular.

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.

7. **Principio de seguridad:** La información que trata Servimcoop o encargado del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, 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;
8. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de Servimcoop 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 de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.



5. Titulares y datos personales

Nuestra operación como Cooperativa en el sector solidario, requiere conocer y tratar diariamente datos personales que corresponden a las categorías de datos públicos, semiprivados, privados y excepcionalmente datos sensibles, también de los datos anteriormente mencionados pertenecientes a que los titulares sean los menores de edad que siempre debe salvaguardarse el interés superior de él. Los titulares que nos confían sus datos personales se relacionan en la siguiente lista:

1. Potencial asociado
2. Asociados
3. Autorizado para el Retiro
4. Representantes legales de asociados
5. Codeudor
6. Beneficiarios del asociado
7. Referido
8. Aspirante a trabajador
9. Trabajadores
10. Ex trabajadores
11. Aprendices SENA
12. Pasantas Universitarios
13. Proveedores
14. Causahabientes (Herederos) de los asociados
15. Visitantes

La recolección y entrada de información se efectúa a través de todos los procesos de la cooperativa y por esto, somos conscientes de la importancia de



la protección datos personales como un deber legal arraizado a la confianza y servicio al cliente.

6. ¿Para qué utilizamos los datos personales?

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

1. Llevar a cabo el proceso de vinculación de los diferentes asociados tanto de personas naturales y personas jurídicas.
2. Consultar y verificar la información suministrada por los solicitantes a asociarse.
3. Realizar consultas en las centrales de información y riesgo, entidades de consulta de bases de datos, operadores de información o ante otras entidades con las que pretenda establecer alianzas o vínculos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por el asociado.
4. Realizar el estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus codeudores.
5. Realizar el desembolso del monto de crédito al beneficiario del crédito.
6. Recibir mensajes relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera.
7. Reportar ante los operadores de información de que trata la ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito sobre los beneficiarios de crédito y sus codeudores.
8. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente por los beneficiarios de crédito y sus codeudores.



9. Contactar a las referencias de los beneficiarios de crédito y sus codeudores en los eventos en que no haya sido posible contactarlos directamente.
10. Realizar actividades de mercadeo y promoción de productos de la cooperativa como: concursos, rifas, entre otras, para hacer partícipes a los afiliados en las mismas.
11. A recibir información de SERVIMCOOP, como envíos de campañas comerciales, promoción de productos o servicios, y demás comunicaciones necesarias para mantener al asociado enterado de las anteriormente mencionadas, por medio de cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, entre otros.
12. A iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevistas, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
13. Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
14. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
15. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
16. Efectuar liquidación y retiro del trabajador.
17. 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.
18. Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
19. Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que la cooperativa establezca.
20. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
21. Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de la cooperativa con fines de seguridad.



8. 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.
- 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 de tratamiento de datos personales de la cooperativa.

9. 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, referidos entre otros) que se encuentren activos⁴.

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

⁴ La información se conserva en razón a que servimcoop debe realizar un control de los procesos de gestión humana y comercial. Asimismo como empleador debe guardar soportes de las relaciones laborales. Para los efectos de la conservación, se entiende que también se guarda información de los beneficiarios, referencias personales, representantes legales, deudores solidarios y causahabientes de los trabajadores, proveedores o asociados según corresponda.



Asimismo, 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. Los terceros intervinientes como sujetos encargados del tratamiento de la información:

De la gestión solidaria de la cooperativa **Servimcoop** y en el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se es necesario que alguna de sus actividades sean delegadas a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato o convenio. Teniendo como fin último encargar a una persona Jurídica o Natural con unos conocimientos específicos en un área para que efectúe una labor necesaria para **Servimcoop** algunas de estas actividades son:

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

Las actividades anteriores se encuentran regidas por contratos que identifican la calidad de encargado del tratamiento del proveedor. Asimismo, imponen obligaciones tanto a la Cooperativa como a los proveedores para garantizar un tratamiento responsable de la



información. Todos los encargados del tratamiento de la información están obligados a cumplir la Política de Tratamiento de la Información.

11. Del ejercicio de los derechos del titular:

Servimcoop en aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, dispone de los siguientes canales de atención de requerimientos, especialmente para consultas y reclamos relativos a la protección de sus datos personales tales como:

1. En la Dirección General de **Servimcoop** que se ubica en la dirección Carrera 8 # 5-33, Mogotes, Santander mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo o de forma verbal en la misma dirección.
2. En la red de oficinas comerciales de Servimcoop mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
3. Mediante correo electrónico enviado a: sac@servimcoop.com con el asunto "Protección de datos personales".

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

Legitimación para ejercer los derechos del titular:

1. 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.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. 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 2011⁵.

⁵En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.

12. Procedimiento para consultas y reclamaciones:

Para este caso en especial, la ley ha definido 2 maneras para ejercer y hacer valer sus derechos; la primera de ellas es la **CONSULTA** y la segunda **RECLAMO**, en el cual los titulares de la información podrán conocer actualizar y rectificar la información personal que reposa en las bases de datos de **SERVIMCOOP**.

Es importante saber que:

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

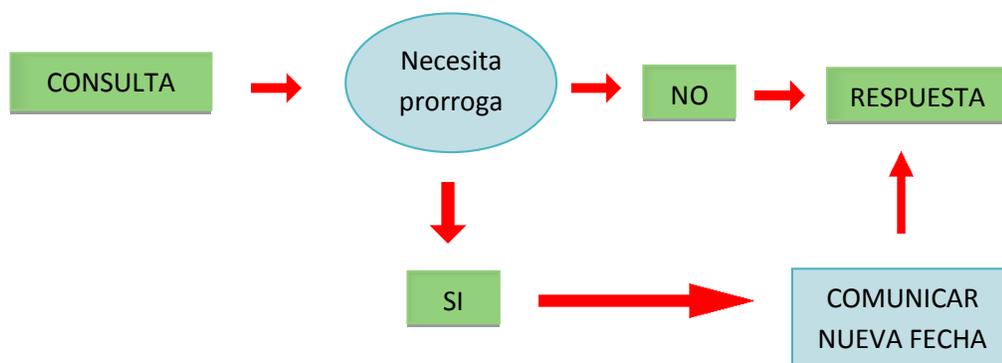


Figura 1. Procedimiento consulta

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. **Servimcoop** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles**.

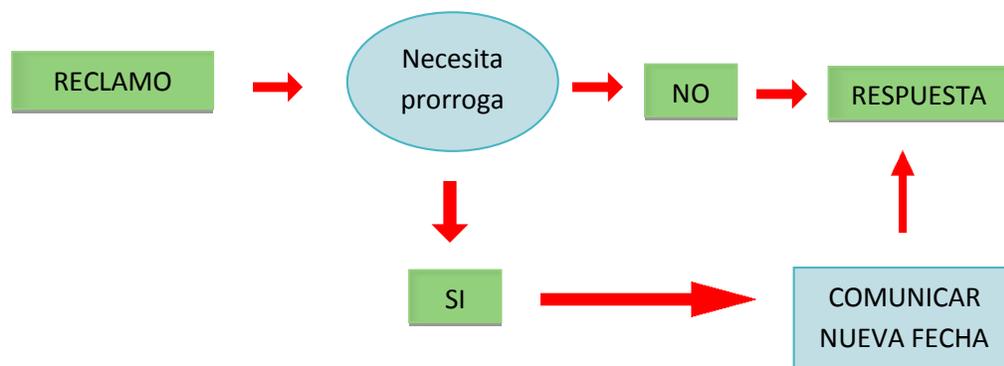


Figura 2. Procedimiento reclamo

Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro **de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo** 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 **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.

El término para responder las consultas 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.

Que debe contener:

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Servimcoop** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica⁶ (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta 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.

¿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 la misma para **solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.**

⁶ Si el titular no cuenta con dirección electrónica se le enviará la respuesta en medio Físico.



Autorización a terceros:

Cuando el titular desee formular una consulta 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:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. 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.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.
- f. Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.

13. Servimcoop cuenta con un oficial de protección de datos personales

En Servimcoop el líder del Proceso de la Gestión de Protección de Datos Personales es **el(a) Jefe comercial y de mercadeo**⁷, quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que

⁷ Este sujeto será el oficial de protección de datos personales.



trata la Cooperativa se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la Política de Tratamiento de la Información.

14. 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.

15. 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 hogar⁸, 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**.

16. SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MENORES DE EDAD:

SERVIMCOOP, realiza en ocasiones el tratamiento de datos personales cuyos titulares son menores de edad. Este tratamiento es efectuado con los postulados legales y constitucionales que garanticen sus derechos en virtud del interés superior del menor;; para tal fin se ha dispuesto medidas especiales en aquellos procesos donde se ingresan estos datos personales, tales como: autorización diligenciada por el representante legal del menor, especificación de finalidades por las cuales se recolectan los datos comunicándole de manera previa estas finalidades, orientando siempre al buen uso y adecuado manejo de la información personal.

17. ¿Cuándo no es necesaria la autorización del tratamiento de datos personales?

Según lo previsto por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no es necesaria la autorización en los siguientes casos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;

⁸ Datos de carácter sensible- ley 1581 del 2012.



- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

18. 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 vidas 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.



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 mediante sistemas de video-vigilancia

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

El sistema de videovigilancia es empleado para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y los bienes que se encuentren en éstas. La información capturada a través del mismo podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales 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.



22. Captura de imágenes de los asociados y de datos biométricos.

El asociado durante su vinculación a la cooperativa suministra datos biométricos y fotografías que únicamente tienen la finalidad de permitir su identificación posterior. **Servimcoop** está altamente comprometido con la seguridad de la información de los asociados por lo que les solicita autorización previa a la recolección de los datos. Su conocimiento es restringido por el talento humano de la Cooperativa.

23. Del portal web de contacto con la Cooperativa Servimcoop

Servimcoop cuenta con un portal web cuyo nombre es: www.servimcoop.com, en el cual se publica la siguiente información:

- a) Información atinente a los servicios de la cooperativa.
- b) Informes de gestión.
- c) Información de aliados.
- d) Política de tratamiento de la información.
- e) 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.

24. ¿Desde cuándo rige esta política?

La vigencia de las presentes políticas inicia a partir del mes de Septiembre de 2016.

25. Vigencia de las Bases de Datos

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular

26. 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 los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en las sedes físicas. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.