



**crediservir**

**POLÍTICA TRATAMIENTO DE  
LA INFORMACIÓN PERSONAL**

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	1 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## TABLA DE CONTENIDO

1.	DEFINICIONES .....	3
2.	DESTINATARIOS.....	5
3.	TITULARES, DATOS Y FINALIDADES.....	5
4.	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.....	10
5.	REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN.....	10
6.	DISPOSICIONES NORMATIVAS .....	11
7.	OBLIGACIONES.....	11
8.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	12
9.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	13
9.1	Principios relacionados con la autorización del dato .....	13
9.2	Principios relacionados con el uso del dato .....	14
9.3	Principios relacionados con la calidad y seguridad del dato .....	15
9.4	Principios relacionados con el acceso y circulación del dato .....	16
10.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....	16
11.	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS .....	17
12.	ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	18
13.	DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	19
13.1.	Deberes respecto del titular del dato .....	19
13.2.	Deberes sobre la calidad y confidencialidad del dato.....	19
13.3.	Deberes sobre el tratamiento a través de un encargado.....	20
13.4	Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio .....	20
13.5	Deberes como encargado del tratamiento .....	21
14.	NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	22
15.	VIDEOVIGILANCIA.....	22
16.	GRABACIONES DE LLAMADAS.....	23
17.	AVISO DE PRIVACIDAD .....	23
18.	VIGENCIA DE BASE DE DATOS .....	23
19.	ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	24

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	2 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CREDISERVIR, persona jurídica identificada con Nit. 890505363-6, cuyo domicilio social se encuentra en la Carrera 12 # 10-00 de Ocaña, Norte de Santander, ha desarrollado la presente política, que contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o tratados en la entidad. Esta política busca garantizar la dignidad de los titulares de datos a través de la mitigación de cualquier riesgo de vulneración de sus derechos a partir del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas concordantes.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	3 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 1. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deberán tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado que otorga el titular para que se realice tratamiento de sus datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado, físico o digital, de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Cesión:** transferencia de la calidad de responsable de una base de datos a otro responsable. Se le considerará al nuevo responsable del tratamiento de la base de datos cedida tal condición a partir del momento en que sea perfeccionada la cesión.
- **Consulta:** solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él, en bases de datos o archivos de Crediservir.
- **Dato personal:** cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla, estos datos se clasifican en:
  - ✓ **Dato personal público:** dato calificado como tal por ley o la Constitución Política. Son públicos: el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, profesión, calidad de comerciante o de servidor público, estado civil, entre otros.
  - ✓ **Dato personal privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para su titular, tal como la dirección de residencia, el número telefónico, datos referentes a la identidad de las personas que reposen en los archivos de la Registraduría, cómo son sus datos biográficos y filiación.
  - ✓ **Dato personal semiprivado:** dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o a la sociedad en general, como el dato referente al

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	4 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras o el dato relativo a la relación con entidades de seguridad social.

- ✓ **Dato personal sensible:** dato cuyo uso indebido puede generar discriminación de su titular, tal como el origen racial o étnico, la orientación política, religiosa o filosófica, la pertenencia a sindicatos, partidos políticos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, orientación sexual o datos biométricos (huellas dactilares, fotos).
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Reclamo:** solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que decide sobre el tratamiento de los datos personales. A título de ejemplo, la empresa dueña de la base de datos personales que tiene autonomía sobre su gestión.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.
- **Transferencia de datos:** circulación de datos o bases de datos personales de un responsable del tratamiento a otro responsable del tratamiento. Es decir, que el receptor también decide con total autonomía sobre el tratamiento de dichas bases de datos. Esta actividad puede darse dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión de datos:** circulación o tratamiento de datos personales o bases de datos personales del responsable del tratamiento, por parte de un encargado del tratamiento, la cual puede darse dentro o fuera de Colombia.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	5 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 2. DESTINATARIOS

Esta política se ha establecido para otorgar protección a todas las personas naturales cuyos datos personales se encuentren en las bases de datos de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

## 3. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES

Para el normal desarrollo de la misión organizacional y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir realiza el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de los datos personales de los titulares en cumplimiento de los principios y lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 mencionados a continuación:

### TIPO DE TITULARES

- Asociados
- Codeudores
- Aspirantes a trabajadores
- Aspirantes a aprendices o practicantes
- Trabajadores
- Prospectos
- Proveedores
- Terceros

### TIPO DE DATOS PERSONALES

- Datos de identificación o contacto:
  - ✓ Nombre y apellidos
  - ✓ Dirección de correo electrónico
  - ✓ Dirección de residencia, correspondencia y empresa
  - ✓ Número de cédula y fecha y lugar de expedición
  - ✓ Fecha y lugar de nacimiento
  - ✓ Número de teléfono residencia, correspondencia y empresa

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	6 de 24	

<b>Nivel de Clasificación:</b>	Pública
--------------------------------	---------

- ✓ Nacionalidad
  - ✓ Género
  - ✓ Edad
  - ✓ Estrato
  - ✓ Estado civil
  - ✓ Madre cabeza de familia
  - ✓ Parentesco (Representación de menores de edad)
  - ✓ Parentesco nombres y apellidos de los beneficiarios.
  - ✓ Departamento, municipio, barrio, nomenclatura nombre o número, placa, datos adicionales, kdx, celular, confirmar celular, fijo u otro.
  - ✓ RUT
  - ✓ Composición de núcleo familiar
  - ✓ Datos académicos y laborales:
  - ✓ Profesión, cargo y entidad en la que labora
  - ✓ Nivel académico
  - ✓ Actividad económica
  - ✓ Tipo de contrato laboral y fecha de vinculación
  - ✓ Información académica
  - ✓ Certificados laborales
  - ✓ Informe de perdidas laborales
  - ✓ Tipo de CIU y condición PEP
  - ✓ Descripción y sector económico donde labora
  - ✓ Información contenida en la hoja de vida y sus anexos.
  - ✓ Certificados de experiencia laboral
  - ✓ Certificados y diplomas académicos
  - ✓ Referencias laborales y personales
  - ✓ Información académica
  - ✓ Profesión u oficio
  - ✓ Ingresos
  - ✓ Información de bienes raíces
- Datos sensibles:
    - ✓ Fotografía
    - ✓ Reconocimiento facial
    - ✓ Huella dactilar

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	7 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- ✓ Grabación de voz
- ✓ Grabación de video
- ✓ Grabaciones de cámara de videovigilancia
- ✓ Historias clínicas
- ✓ Información de menores de edad: nombre, tipo y número de documento identidad, grado de escolaridad, fotografías, videos, grabación de voz.
- ✓ Información y resultados médicos.
- ✓ Incapacidades
- ✓ Resultados de pruebas psicotécnicas.
- ✓ Resultados de exámenes médicos
- ✓ Datos judiciales o administrativos:
- ✓ Registro civil de nacimiento
- ✓ Registro civil de matrimonio
- ✓ Actas de defunción
- ✓ Declaración de renta
- ✓ Declaraciones extra-juicio
- ✓ Antecedentes judiciales
- ✓ Validación de SIMIT
- ✓ Licencia de conducción
- ✓ Tarjeta de propiedad del medio de transporte
- ✓ Información financiera:
- ✓ Información financiera nacional e internacional (activos, pasivos, patrimonio)
- ✓ Certificados bancarios
- ✓ Información de ingresos

## TIPO DE FINALIDADES

1. Verificar la identidad del asociado y gestionar su vinculación a la cooperativa.
2. Conocer y segmentar al asociado para diseñar estrategias personalizadas de atención.
3. Enviar información institucional, promocional, encuesta, publicitaria y notificaciones relevantes a través de canales internos y externos.
4. Gestionar comunicación interna y externa, incluyendo el manejo de redes sociales, notas periodísticas y contenidos relacionados con la cooperativa.
5. Recolección de imágenes, videos, voz, para trámites institucionales y de publicidad y/o marketing.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	8 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

6. Evaluar la capacidad de pago y perfil crediticio del asociado, codeudor para productos y servicios financieros.
7. Verificar actividad económica y realizar consultas en centrales de riesgo.
8. Gestión de servicios económicos y financieros
9. Realizar visitas para validación de información y análisis de la situación económica del asociado.
10. Control y seguimiento a las PQRS
11. Gestión de firma electrónica
12. Gestionar actividades administrativas para la prestación del servicio.
13. Garantizar la seguridad de bienes y personas dentro de las instalaciones mediante control de acceso y videovigilancia.
14. Gestionar actividades recreativas o eventos organizados por la cooperativa.
15. Cumplir con el procedimiento interno de revisión por parte del área de Cumplimiento, en el marco de normativas como SAGRILAF, SARLAF y demás obligaciones legales.
16. Emitir conceptos legales o administrativos según sea requerido
17. Evaluar riesgos crediticios, gestionar cartera y realizar cobros.
18. Implementar estrategias comerciales como la postventa y venta cruzada para asociados y prospectos.
19. Gestionar actividades comerciales, identificar necesidades y perfilarlos para la oferta de productos y servicios.
20. Diseñar estrategias comunicativas y publicitarias dirigidas a prospectos y asociados.
21. Realizar reclamaciones y trámites antes la aseguradora.
22. Acceder y consultar a datos personales que response en bases de datos de cualquier entidad pública o privada para los fines pertinentes.
23. Consultar y reportar a los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia de la que trata la ley 1266 de 2008 y la ley 2157 de 2021.
24. Transmitir y transferir mi información personal para lo fines pertinentes.
25. Identificar y conocer al codeudor
26. Enviar información institucional, promocional, publicitaria y notificaciones relevantes a través de canales internos y externos.
27. Realizar visitas para validación de información y análisis de la situación económica.
28. Selección de trabajadores y/o aprendiz
29. Cumplimiento legal
30. Seguridad y control
31. Evaluación de desempeño

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	9 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

32. Auditorías internas y externas
33. Publicidad y marketing
34. Análisis estadístico
35. Cumplimiento de políticas internas
36. Comunicación interna y externa
37. Verificación de identidad
38. Gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo
39. Envío de oficios
40. Envío de información y recepción de llamadas telefónicas y mensajes de texto.
41. Control de ingreso y egreso de las instalaciones de la cooperativa.
42. Visitas domiciliarias
43. Gestión contractual del trabajador
44. Desarrollo de gestión de salud y seguridad en el trabajo
45. Visitas a los trabajadores a sus lugares de residencia
46. Gestión de nómina
47. Gestión de riesgos laborales
48. Actividades recreativas y culturales
49. Gestión disciplinaria
50. Capacitación u formación
51. Certificaciones laborales
52. Gestión de permisos
53. Gestión de cesantías
54. Gestión tributaria presupuestal
55. Realizar consulta en centrales administrativas y/o judiciales
56. Realizar exámenes necesarios de acuerdo con las recomendaciones dadas por el médico
57. Trámites de convivencia laboral
58. Establecer comunicación terceros cuando se generen emergencias
59. Desarrollo de actividades de bienestar
60. Control de ingreso y egreso de las instalaciones de la cooperativa a través del sistema de video vigilancia.
61. Actividades de re inducción y entrega de dotaciones.
62. Establecer condiciones de crédito y realizar las solicitudes
63. Realizar pruebas de alcoholemia
64. Descuentos obligatorios o necesarios por la actividad ejercida (personal y/o financiera)
65. Validación de huella y reconocimiento facial en el ingreso y egreso de la cooperativa

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	10 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

66. Gestión comercial
67. Selección de proveedores
68. Identificación de idoneidad
69. Gestión de proyectos
70. Desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo
71. Cumplimiento normativo
72. Firma de documentación
73. Desarrollar asesoría, consultoría y capacitaciones
74. Implementación de software
75. Identificar riesgos
76. Realizar pagos
77. Facturación electrónica

#### 4. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, la cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el Decreto 1074 de 2015. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

#### 5. REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN

El titular de los datos personales tiene el derecho de revocar en cualquier momento el consentimiento previamente otorgado para su tratamiento, salvo que exista una disposición legal o contractual que lo impida. Esta revocación puede ser total, afectando todas las finalidades para las cuales se otorgó el consentimiento, o parcial, restringiéndose a determinadas finalidades.

- Requisitos para la atención de revocatorias:

El titular debe enviar una comunicación electrónica, que incluya como mínimo la fecha de solicitud, una fotocopia de su documento de identificación, dirección de contacto (física y/o electrónica), y

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	11 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

número de teléfono. En caso de que la solicitud sea presentada por un apoderado o representante del titular, se deberá adjuntar un documento autenticado que lo acredite.

- Plazos para la atención de revocatorias:

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir se compromete a atender las revocatorias en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud. En el caso de que no sea posible resolver la revocatoria dentro de este plazo, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## 6. DISPOSICIONES NORMATIVAS

Esta política está desarrollada en el marco jurídico colombiano de protección de datos personales, constituido por las siguientes disposiciones:

- El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia protege los derechos a la intimidad, buen nombre y al hábeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.
- La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de los titulares de la información personal.
- El Decreto 1074 del 2015 define aspectos puntuales frente a la recolección de datos personales, el contenido de la Política de tratamiento de la información personal y el registro nacional de base de datos, entre otros de los puntos tratados.
- El Título V de Protección de datos personales de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 7. OBLIGACIONES

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	12 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte todo el personal de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir y de los terceros (encargados) que tratan datos personales por disposición de la cooperativa, quienes deberán guardar estricta confidencialidad de dichos datos y se obligarán a observar y respetar esta política como ejercicio de sus responsabilidades contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con ellos se hubiesen establecido.

Es importante señalar que la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir cuenta con un equipo de trabajo capacitado en protección de datos personales, que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos, pensando siempre en preservar la privacidad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades. No obstante, cualquier incumplimiento de las obligaciones contenidas en este documento, podrá ser al siguiente canal de atención: correo electrónico [notificaciones@crediservir.com](mailto:notificaciones@crediservir.com)

## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir ha establecido para efectos del sistema de protección de datos la siguiente estructura de gobierno:

- **Órgano aprobador de política:** el Consejo de Administración es el encargado de aprobar la Política de tratamiento de la información personal y sus modificaciones.
- **Órgano supervisor del sistema:** el Director Administrativo es el encargado de supervisar y controlar el funcionamiento del sistema de protección de datos personales de la cooperativa.
- **Oficial de Protección de Datos:** encargado de dirigir el sistema de protección de datos personales y velar por el cumplimiento del mismo en la cooperativa.
- **Líder de Tic:** el Subgerente TIC es el encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en la infraestructura tecnológica de la cooperativa.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	13 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- **Auxiliar Técnico SAC (consultas y reclamos):** el Auxiliar Técnico SAC es el encargado de gestionar y/o apoyar la atención de consultas y reclamos asociados a datos personales en la cooperativa.
- **Líder de gestión humana:** el Director de Talento Humano es el encargado de gestionar y mantener la seguridad y formación del talento humano asociada a la protección de datos personales.
- **Líder jurídico:** el Jefe Jurídico y Secretario General es el encargado de gestionar y adecuar los documentos jurídicos del sistema de protección de datos en la cooperativa.
- **Líder de gestión documental:** el Profesional Especializado Gestión Documental es el encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en las locaciones físicas donde se almacenan.
- **Líder auditor:** el profesional Auditoría Procesos y Cumplimiento es el encargado de consultar, supervisar o controlar el funcionamiento del sistema de protección de datos personales de la cooperativa.

## 9. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

### 9.1 Principios relacionados con la autorización del dato

**Principio de libertad:** El tratamiento de datos sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de tratamiento de datos sensibles:** Al capturar la autorización para el tratamiento de datos, se informará expresamente al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo exista un deber legal o contractual. Para el almacenamiento,

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	14 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

transmisión o transferencia de datos sensibles, se aplicarán medidas de seguridad especiales como cifradas, control de acceso, gestión de copias de seguridad en ubicaciones diferentes al repositorio de las originales, conexiones seguras, entre otras.

**Principio de tratamiento de datos de menores:** La autorización para el tratamiento de datos personales de menores de edad deberá ser otorgada por sus representantes legales, quienes le garantizarán al menor el derecho a ser escuchado y la opinión que posea sobre el tratamiento de sus datos, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El tratamiento debe respetar el interés superior de los menores de edad y de sus derechos fundamentales.

## 9.2 Principios relacionados con el uso del dato

**Principio de dignidad:** Cualquier uso o tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del titular y amparando los demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.

**Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada y por tanto su uso deberá estar sometido a todas las disposiciones y principios que le regulan (Ley 1581 de 2012). De igual manera, el tratamiento de datos debe realizarse para finalidades lícitas respetando las normas generales y especiales que le apliquen.

**Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el titular o permitido por la ley. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

**Principio de necesidad:** Los datos personales sólo podrán ser sometidos a tratamiento, cuando sean estrictamente necesarios, adecuados, pertinentes y no excesivos para el cumplimiento de las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que hayan sido recolectados. Por lo tanto, se prohíbe el tratamiento de datos para alcanzar finalidades incompatibles con aquellas para las que hubieran sido capturados.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	15 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

**Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

**Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

### 9.3 Principios relacionados con la calidad y seguridad del dato

**Principio de veracidad:** Los datos personales sujetos a tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles de forma que respondan estrictamente a la situación actual de su titular. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Si los datos fueran recolectados directamente de su titular, se considerarán exactos. Si los datos capturados resultaran ser incompletos o inexactos, en todo o en parte, serán cancelados y sustituidos por los datos correctos o completos, siempre y cuando el titular así lo solicite.

**Principio de seguridad:** Todo el personal de la cooperativa deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales no 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 por la ley o por su titular.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	16 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

#### 9.4 Principios relacionados con el acceso y circulación del dato

**Principio de integridad:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de lo que se realiza con sus datos.

**Principio de acceso y circulación restringida:** Sólo se permitirá el acceso, envío o suministro de datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, quienes deberán justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Los datos personales, salvo los señalados por la ley como públicos, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para otorgarlo exclusivamente a sus titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

### 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir está comprometida en respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Acceder en forma gratuita una vez cada mes calendario, si así lo requiere el titular, a los datos personales o cuando existan modificaciones sustanciales de la presente política.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	17 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- 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 del titular.
- Conocer el uso que Crediservir ha dado a sus datos personales.
- Recibir respuesta al trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento realizado por la cooperativa se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del responsable o encargado.

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediservir ponga a disposición.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los menores de edad se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	18 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir designa al Oficial de Protección de Datos como responsable de la gestión del Programa de protección de datos personales y de la atención a los titulares en el ejercicio de sus derechos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Entre estos derechos se incluyen: conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización para el tratamiento de datos personales. Esta designación se rige por las siguientes disposiciones:

### Canales de atención

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir pone a disposición el siguiente canal para el ejercicio de los derechos y atención de consultas y reclamos, que interpongan los titulares de datos personales, sus representantes legales, apoderados o causahabientes, todos estos debidamente acreditados: correo electrónico [notificaciones@crediservir.com](mailto:notificaciones@crediservir.com)

### Atención de consultas y reclamos

- Cuando el titular realiza la consulta o reclamo, deberá presentar o adjuntar copia de su documento de identidad o documento que acredite en forma suficiente la calidad en la que actúa (titular, representante, causahabiente o apoderado) y anexos que considere necesarios.
- Cuando la consulta o reclamo provenga de una persona jurídica, deberá presentar el documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y los anexos que considere necesarios.
- Cuando la consulta o reclamo provenga de Entidades Administrativas o de Control, la solicitud deberá especificar la finalidad concreta para la cual se requiere la información y las funciones específicas conferidas por ley para ejecutar dicha finalidad (esta exigencia no aplica cuando se trate de autoridad judicial).

## 12. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referido a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	19 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

trámite de consulta o reclamo ante la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición a atender sus inquietudes.

### 13. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

En el desarrollo del tratamiento de los datos personales, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley así:

#### 13.1. Deberes respecto del titular del dato

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

#### 13.2. Deberes sobre la calidad y confidencialidad del dato

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la cooperativa, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	20 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

### 13.3. Deberes sobre el tratamiento a través de un encargado

- Poner en conocimiento del encargado la presente Política de tratamiento de la información personal, para advertir de la obligación que les asiste de operar el tratamiento de datos que se le encomiende en el marco de esta.
- Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades y rectificaciones de los datos personales que previamente le haya suministrado para que se realicen los ajustes pertinentes y adoptar medidas para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Exigir al encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al encargado del tratamiento, cuando algún dato que previamente le haya suministrado, se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado el reclamo y no haya finalizado su trámite.

### 13.4 Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio

- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de novedades en la administración de la información de los titulares.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	21 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 13.5 Deberes como encargado del tratamiento

Cuando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad responsable del tratamiento, adquiere la calidad de encargado y se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- Verificar que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir los datos personales que tratará como encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo o momento el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Abstenerse de circular datos personales que estén siendo controvertidos por el titular y cuyo bloqueo haya sido previamente ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan novedades en la administración de la

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	22 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

información de los titulares.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 14. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir ha implementado y mantiene en funcionamiento un Manual de tratamiento de la información que, entre otros objetivos, busca los siguientes:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la entidad, así como de los datos personales de los titulares a los que da tratamiento.
- Asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y de la operación de la entidad.
- Brindar protección a la información y garantizar la dignidad de los titulares de datos personales a los que da tratamiento.

Controlar el acceso a la información por parte de los usuarios autorizados e impedir que los no autorizados puedan llegar a conocer, bloquear, modificar, adulterar o suprimir la información y/o datos personales a los que da tratamiento la entidad, en su calidad de responsable o encargado según el caso.

#### 15. VIDEOVIGILANCIA

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones. Por ello se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión de avisos de videovigilancia en puntos visibles para los titulares. No obstante, ningún dispositivo de videovigilancia se sitúa en lugares que puedan afectar la intimidad de los titulares.

La información recolectada por estos mecanismos se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas, o como prueba en cualquier

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	23 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

## 16. GRABACIONES DE LLAMADAS

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir guardará copia de las grabaciones, para efectos de calidad y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (*Art.8 Derechos de los titulares*), como soporte de la autorización previa al tratamiento de los datos personales, como prueba en cualquier proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

## 17. AVISO DE PRIVACIDAD

Para todos los efectos legales, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir manifiesta haber cumplido con la publicación del Aviso de privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015. Los titulares de datos personales que deseen consultarlo podrán hacerlo a través de los canales de atención presentados en el numeral 9 de esta política.

## 18. VIGENCIA DE BASE DE DATOS

Cuando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir actúe como *responsable del tratamiento*, conservará los datos personales que haya recolectado desde que el titular del dato otorga la autorización, y durante el tiempo en que Crediservir ejerza las actividades propias de su actividad económica, ligada a la finalidad para la cual fue recolectado el dato personal y una vez termine la relación con Crediservir, ésta podrá conservar dicha información hasta por 10 años, sin perjuicio de la solicitud de eliminación de la información que pueda presentar el titular de los datos.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	10.1	18/07/2025	24 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

Cuando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir actúe como *encargado del tratamiento*, la vigencia de los datos personales bajo su tratamiento estará determinada por las indicaciones que al efecto le señale el correspondiente *responsable*.

Lo expresado en los párrafos anteriores, se tendrá en cuenta sin perjuicio del ejercicio del derecho de supresión de datos que le asiste al titular o de orden legal, administrativa o judicial que ordene la eliminación de datos personales.

## 19. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

En caso de realizarse cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de Información Personal, se informará oportunamente a los titulares mediante la publicación del Aviso de privacidad, el cual será divulgado junto con la nueva versión de la política en la página web [www.crediservir.coop](http://www.crediservir.coop).

Esta Política de Tratamiento de Información Personal fue aprobada por el Consejo de Administración de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir el 15 de marzo de 2025 y sustituye cualquier documento anterior sobre esta materia.