SERVICONAL

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA

"Proyectamos su Futuro"

Política de Tratamiento de la Información Personal.

Restricciones legales y usos del presente documento

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA SERVICONAL** (en adelante "Serviconal Ltda. "), la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que **Serviconal Ltda.** ponea disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligacionesexigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que loscontenidos 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 pedagógicos, o 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 **Serviconal Ltda.**

¡Bienvenido!

Damos la bienvenida a la política de tratamiento de la información de **Serviconal Ltda.** En esta política se describe el tipo de información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, para quése utiliza y como puede ejercer sus derechos, los cuales serán respetados bajo toda circunstancia.

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

Quiénes somos:

Serviconal Ltda. es una persona jurídica de primer grado, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con actividad especializada en ahorro y crédito, de responsabilidad limitada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, sujeta a las leyes que rigen al Sector de la Economía Solidaria, la doctrina del Cooperativismo, los Estatutos y se denomina **Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Ltda SERVICONAL .**, la cual podrá identificarse con la sigla **SERVICONAL.**

Nuestros datos de contacto se relacionan a continuación:

Nombre: COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO SERVICONAL LTDA
Teléfono: 057 7587020-3107788996-3204041633
Domicilio: Carrera 6 # 6-98 Puente Nacional (Santander)
Carrera 3 # 3-103 Guavatá (Santander)

Correo de contacto: oficialdecumplimiento@serviconal.com.co

Sitio web : www.serviconal.com.co

¿Por qué Serviconal Ltda. se preocupa porlos datos personales?

El artículo 15[1] de la Constitución Política de Colombia protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas quereglamentan la protección de datos en Colombia, la cual se desarrolla mediante la ley 1266 de 2008[2] y la ley 1581 de 2012[3].

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datospersonales 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 **responsablesdel tratamiento.** Tanto **Serviconal Ltda.** en su calidad de responsable, como los encargados del tratamiento de datos -entiéndase proveedores y terceros que prestan servicios a la organización- cumpliremos lasnormas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que lasoperaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

---

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

Definiciones

Para la interpretación de la presente política compartimos las siguientesdefiniciones:

1) **Ahorrador:** Asociado que cuenta con un Plan de Ahorro a la vista, Servidiario, Serviahorrito , y/o CDAT y que se obliga en los términos del contrato a depositar en una cuenta una determinadasuma de dinero por un plazo determinado.

2) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada mediante mandato por el asociado, beneficiario, contratista o empleado de **Serviconal Ltda.** para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Cooperativa a cuenta de quien autoriza.

3) **Asociados:** Es la persona Natural o Jurídica que mediante el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por la Cooperativa, se vincula como copropietario de la entidad y se beneficia de los servicios y programas sociales que desarrolla SERVICONAL LTDA.

4) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informadodel titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

5) **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.

6) **Causahabientes**: Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.

7) **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.

8) **Cookie:** Pequeña información enviada por un sitio web y almacenada en el navegador del usuario, de manera que el sitio web puede consultar la actividad previa del usuario. Entiéndase por usuario la persona que utiliza la página de internet de Serviconal Ltda.

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

10) **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 setratan los siguientes datos: teléfonos de contacto fijo o celular y dirección de residencia de los aspirantes a asociarse.

11) **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 que son tratados en el proceso de vinculación del asociado.

12) **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 como datos como el cargo, salario, tipo y números de cuentas bancarias de los trabajadores.

13) **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, organizacionessociales, de derechos humanos o que promueva intereses decualquier 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, incapacidades y fotografías del trabajador.

14) **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.

15) **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 **Serviconal Ltda.**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **Serviconal Ltda.** también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

16) **Funcionario Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **Serviconal Ltda.** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlarlas quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos efectúen.

17) **Oferente:** Persona natural o jurídica que ofrece un bien o servicio y que aún no ha contratado con **Serviconal Ltda.**

18) **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 física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.

19) **Persona jurídica asociada:** Personas jurídicas que estén constituidas como asociados de la Cooperativa.

20) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante Serviconal Ltda. , 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.

21) **Representante legal:** Persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, en virtud de la ley, de una escritura pública o una sentencia.

22) **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.

23) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales **Serviconal Ltda.** realiza cualquier tipo de tratamiento.

24) **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).

25) **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.

26) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

SERVICONAL
COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA
"Proyectamos su Futuro"

Valores corporativos que rigen las actuaciones de la Cooperativa:

Los valores que rigen el talento humano de la cooperativa se caracterizan por ser transversales en todos los procesos y procedimientos. El personal de Serviconal Ltda. cumple con el objeto social corporativo bajo los siguientes valores:

- **Confianza:** Somos una empresa generadora de confianza entreasociados y comunidad, por la calidad humana de nuestros directivos y trabajadores.
- **Buen Gobierno**: Los estamentos de gobierno, trabajan con armonía y responsabilidad y son ejemplo en el manejo de los recursos de sus asociados.
- **Servicio:** Superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de SERVICONAL en un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y seguridad.
- **Honestidad y Transparencia**: Son convicciones que se relacionan con la honradez, la decencia, la franqueza y la verdad aplicadas a las finanzasde Serviconal Ltda.
- **Credibilidad**: Sentimiento de confianza construido y generado por SERVICONAL frente a los asociados y trabajadores, el cual permite decidir y actuar sin reserva dentro de la ética y la moral.
- **Responsabilidad Social:** Reconocer la responsabilidad social que tiene Serviconal Ltda. con los grupos sociales ubicados en su entorno, especialmente en lo social, lo económico y lo ambiental, que le han permitido su desarrollo y crecimiento y formular el balance social como una práctica institucional.
- **Trascendencia:** Serviconal Ltda. no busca el ánimo de lucro individual, pero trabaja para generar el máximo de excedentes que permitan obtener bienestar colectivo.

- **Compromiso:** Estamos comprometidos con nuestros asociados para transformar sus necesidades en respuestas efectivas.

Principios que rigen el tratamiento de los datos personales en la Cooperativa:

Como compromiso de la Cooperativa con el trato responsable de la información de los asociados, proveedores y trabajadores, las actuaciones ydecisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se direccionan bajo los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;

2. **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;

3. **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;

4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la cooperativa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Serviconal Ltda. 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 Serviconal Ltda. 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 Serviconal Ltda. se sujeta a los límites que se derivan de lanaturaleza 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 Serviconal Ltda. 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 Serviconal Ltda. 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 algunade 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.

¿Sobre quiénes tratamos información?

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos – semiprivados y privados, conexcepción de algunos datos sensibles (especialmente información biométrica) sobre los siguientes titulares:

- **a.** Aspirante para asociarse
- **b.** Asociados
- **c.** Representantes legales de asociados
- **d.** Beneficiarios del asociado
- **e.** Solicitante de crédito
- **f.** Deudores solidarios
- **g.** Beneficiario de crédito
- **h.** Referidos
- **i.** Aspirantes a Trabajadores
- **j.** Trabajadores
- **k.** Familiares de trabajadores
- **l.** Ex trabajadores
- **m.** Trabajadores en Misión
- **n.** Aprendices SENA
- **o.** Proveedores
- **p.** Causahabientes (Herederos) de los asociados
- **q.** Visitantes
- **r.** Asistentes de Jornadas de ayuda sectores de escasos recursos.
- **s.** Beneficiarios de Jornadas de ayuda sectores de escasos recursos.

La recolección y entrada de información se realiza 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.

¿Para qué utilizamos los datos personales?

Serviconal Ltda. utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para:

1. Llevar a cabo la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual o laboral, así como mantenimiento de históricos de relaciones comerciales por los plazos legalmente establecidos.
2. Compilar y actualizar los datos personales de los titulares identificados al interior de Serviconal Ltda.
3. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.
4. Realizar consultas y reportes 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 y su deudor solidario.
5. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
6. Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.
7. Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare el saldo insoluto de las obligaciones del asociado.
8. Establecer y cotejar la plena identificación e individualización del asociado en el uso de los productos y servicios de la Cooperativa.
9. Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.

10. Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios de la comunicación que la Cooperativa establezca.
11. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
12. Recolectar la información personal ordenada por la Resolución 666 de 2020, en el proceso de adopción, adaptación e implementación de los Protocolos de Bioseguridad frente al Covid-19.
13. Realizar la vigilancia epidemiológica de los trabajadores y sus familias respecto de los riesgos de contagio por Covid-19.
14. Controlar el registro de temperatura corporal al momento de ingreso de partes interesadas a las instalaciones de la cooperativa
15. Ser tratados por la aseguradora correspondiente para analizar las reclamaciones que se hubieren presentado por el asociado.
16. Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de Serviconal Ltda. con fines de seguridad.
17. Establecer el perfil de salud y con ello la condición de asegurabilidad del asociado solicitante de un crédito.

Los titulares de datos personales cuya

información trata Serviconal Ltda. tienen derecho a:

a. 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.
b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
c. Conocer el uso que **Serviconal Ltda.** ha dado a los datos personales del titular.
d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
e. 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.
f. 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) almenos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existanmodificaciones 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, elresponsable 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.

Derechos que no puede ejercer el titular de datos personales.

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga a **Serviconal Ltda.** la obligación de conservar sus datos en la base de datos, como es el caso de los trabajadores, proveedores y asociados[4].

Frente a los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

Asimismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechospropios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

[4] La información se conserva en razón a que Serviconal Ltda. 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.

Los terceros intervinientes como sujetos que tratan datos personales son encargados de la información que tienen obligaciones.

Para el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo que ejecuta **Serviconal Ltda.** algunas de sus actividades son delegadas a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato. El fin último es encargar a una empresa o particular con conocimientos específicos en un área para que efectúe una labor necesaria para **Serviconal Ltda.** Algunas de estas actividades son:

a) Gestión de cobranza judicial y extrajudicial.
La cobertura de los servicios de la cooperativa alcanza un sinnúmero de municipios y regiones donde los asociados se encuentran, situación que implica contratar empresas o particulares expertos en cobranza judicial o extrajudicial a efectos de recuperar su cartera.

b) Gestionar la asegurabilidad del asociado y del pago de la indemnización del seguro: Para la concesión del crédito la Cooperativa entrega información de los asociados solicitantes del crédito a la aseguradora a efectos que se tengan como sujetos asegurados. También se entrega información para gestionar la indemnización.

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.

Para el ejercicio del derecho al habeas datalos titulares cuentan con canales de comunicación definidos

Los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas,peticiones y reclamos de las siguientes formas:

1. En la Dirección General de **Serviconal Ltda.** que se ubica en la dirección Carrera6 # 6-98, Puente Nacional, Santander mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo o de forma verbal en la misma dirección.

2. Mediante correo electrónico enviado a: **oficialdecumplimiento@serviconal.com.co** con el asunto "Protección de datos personales".

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que **Serviconal Ltda.** sólo enviará datos personales con motivo de la consulta, petición o reclamo presentado a las siguientes personas:

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 este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011[5] respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

[5]En 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 acompasarse 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.

¡El procedimiento es sencillo!

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **Serviconal Ltda.**

Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas enel capítulo anterior, sin embargo se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que **Serviconal Ltda.** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

Ejercicio del derecho a la consulta y al reclamo respecto a los datos personales

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha 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 cincos (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

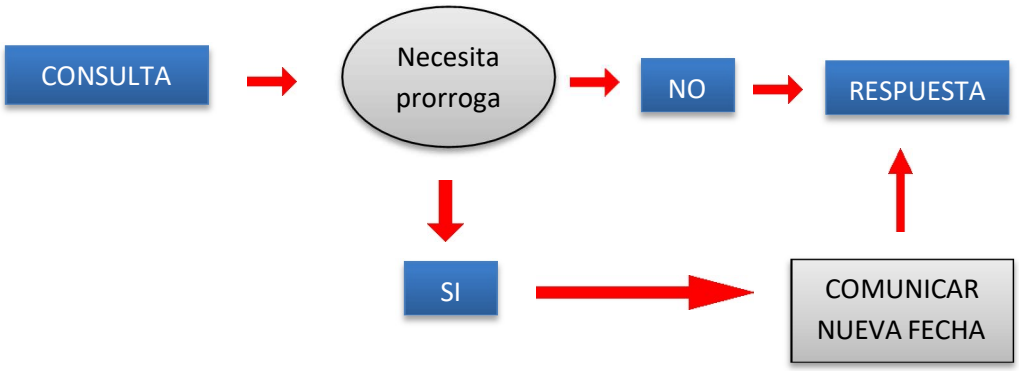

Figura 1. Procedimiento consulta

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

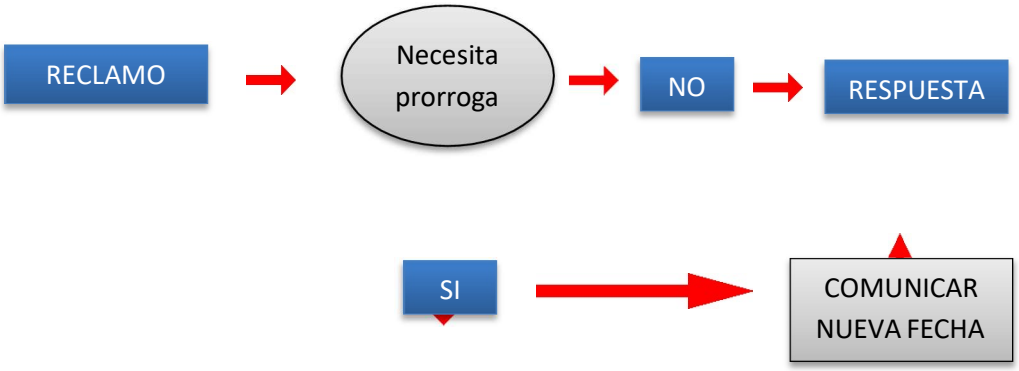

Figura 2. Procedimiento reclamo

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, porlo que se procederá al archivo definitivo del mismo.

Si **Serviconal Ltda.** no es 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 empezará a contar a partir de que **Serviconal Ltda.** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

SERVICONAL
COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA
"Proyectamos su Futuro"

¿Qué debe contener la consulta o reclamo?

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Serviconal Ltda.** 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 físicacomo electrónica (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.

Desacuerdo con la respuesta

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

El acceso a datos personales por terceros autorizados distintos del titular

El titular deberá entregar a **Serviconal Ltda.** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados. El titular deberá utilizar el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos,** el cual podrá encontrar al público en la sede administrativa.

En caso que el titular no emplee el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos** podrá presentar carta que contenga además de los requisitos señalados para presentar laconsulta o reclamo los siguientes:

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.

Serviconal Ltda. cuenta con un líder en el proceso de protección de datos personales

En Serviconal Ltda. el líder del Proceso de la Gestión de Protección de Datos Personales es la Asistente Administrativa, 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 de Tratamiento de la Información.

Los datos personales de nuestros asociados son una prioridad

EL objeto social de la **Cooperativa** se encuentra estrechamente acentuado en nuestros asociados, por eso el principal titular de datos personales para la organización es el asociado y de forma conexa sus beneficiarios. La persona interesada en ser asociada es un "aspirante a asociarse" que entregainformación 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 la **Cooperativa,** los cuales necesitan recolectar, analizar y compartir datos del asociado para conceder el beneficio o prestar el servicio.

Serviconal Ltda. tiene 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.

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. Estainformación 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 **Serviconal Ltda.** informa que para efectos del proceso de solicitud y concesión de crédito la información relacionada a la salud del asociado es indispensable para el estudio de la solicitud. La autorización que concede el asociado a favor de **Serviconal Ltda.** se caracteriza por señalar específicamente la destinación que tienen los datos sensibles.

Serviconal Ltda. podrá eludir el deber de solicitar autorización para el tratamiento de datos personales en los casos previstos por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, es decir cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

b) Datos de naturaleza pública;

c) Casos de urgencia médica o sanitaria;

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

f)

La cooperativa trata datos personales de los trabajadores

Serviconal Ltda. recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, los cuales permiten la vinculación del talento humano a la organización. El procesode vinculación en calidad de empleado exige que se realice un requerimiento de información para ejecutar las actividades propias del proceso de selección de personal tales como evaluación psicológica, evaluación de competencias individuales, estudio de seguridad y verificación de los datos del aspirante. Una vez el aspirante ha sido admitido y asuma la calidad de trabajador sus datos personales serán utilizados para llevar a cabo el proceso de vinculación, el cual obliga a compartir datos con terceros como son las entidades pertenecientes al sistema de seguridad social.

Alcance de la información suministrada en la hoja de vida por los aspirantes a cargos

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular aspirante al cargo no quedo seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos, ya que lacircunstancia de no ser seleccionado no causa su exclusión del banco de datos de aspirantes para cargos a proveer. Su hoja de vida se conservará para poder ser evaluada en un próximo proceso de selección.

Los datos personales de los trabajadores enmisión, aprendices y proveedores

La cooperativa celebra contratos comerciales y civiles que por su naturaleza exigen el tratamiento de datos personales de trabajadores en misión, aprendices y proveedores, los cuales gozan de los derechos que tiene todo titular. La información recolectada por **Serviconal Ltda.** tiene como fin adelantar el proceso de contratación y hacer control sobre la relación contractual. Cuando para el desarrollo de las obligaciones contractuales sea necesario ejecutar labores en las instalaciones de la cooperativa los datos personales del titular serán utilizados para habilitar su ingreso y permanencia.

De la reserva y confidencialidad de ciertas comunicaciones y solicitudes

Para la comunicación de una incapacidad o de una calamidad, así como para la solicitud de un permiso o licencia no remunerada por parte del trabajador, **Serviconal Ltda.** 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. El carácter reservado de la información se extiende a los datos personales que pueda conocer Serviconal Ltda. de los trabajadores en misión y aprendices.

Captura de imágenes mediante sistemas de video-vigilancia

Serviconal Ltda. utiliza diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas con fines de seguridad y control administrativo. Por lo anterior **informamos** de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión visible de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular sea fundamental (tales como baños).

El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en las locaciones de **Serviconal Ltda.** , así como para vigilar la conducta y desarrollo de las tareas de sus empleados.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. También se podrá utilizar como prueba dentro de procesos disciplinarios internos y en la vigilancia de los contratos comerciales y civiles.

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. **Serviconal Ltda.** está altamente comprometido con la seguridad de la información de los asociados por lo que le solicita autorización previa a la recolección de los datos. Su conocimiento es restringido por el talento humando de la Cooperativa.

La página web de Serviconal Ltda. protege los datos personales

Serviconal Ltda. cuenta con un portal web cuyo nombre es: www.serviconal.com.co , en el cual se publica la siguiente información:

- **a)** Información atinente a los servicios de la cooperativa.
- **b)** Convenios, estatutos y eventos
- **c)** 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. Asimismo, cuandose trata de fotografías de eventos realizados por **Serviconal Ltda. ,** la cooperativa comunica en un lugar visible un aviso de captación y registro fotográfico o fílmico, el cual señala como el titular de los datos puede ejercer sus derechos a la consulta y reclamación.

Registro Nacional De Bases De Datos.

Serviconal Ltda. informa a la comunidad, que el Gobierno Nacional mediante el decreto 886 de 2014 reglamentó el Registro Nacional de Bases de Datos, el cual es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, siendo administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos. Actualmente, el Gobierno Nacional se encuentra finalizando los requerimientos de la información mínima que debe contener el Registro, los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en este los Responsables del tratamiento.

No obstante lo anterior, **Serviconal Ltda.** adoptando los lineamientos deldecreto 886 de 2014, y el proyecto de circular publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de Febrero del año 2015, se encuentra al día con el inventario de datos para registrar la información que se requiera.

Vigencia de la base 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, con las salvedades que el capítulo anterior indica. La vigencia de las bases de datos estará dada de la siguiente manera:

1. Para la bases de datos de Asociados, proveedores, y las que hagan referencia a relaciones de carácter comercial, la duración mínima será de 10 años
2. Las bases de datos que contengan información del talento humano y su historial laboral en la cooperativa permanecerán durante 80 años
3. La de seguridad y salud en el trabajo se conservará por un periódo mínimo de 20 años; y las relacionadas con formación académica tendrán un lapso de 25 años de conservación.

En todo caso, se atenderá lo dispuesto por la normatividad legal vigente en materia de conservación de la información, los conceptos del Archivo General de la Nación, y las directrices institucionales de la cooperativa a través del Programa de Gestión Documental.

SERVICONAL
COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA
"Proyectamos su Futuro"

¿Desde cuándo rige esta política?

La vigencia de las presentes políticas inicia a partir del mes de Agosto de2016.

¿Cómo serán comunicados los cambios deesta Política?

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web y en la sede principal de Serviconal Ltda.

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.