

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA MUJERES LIMITADA COOPMUJER LTDA.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión 2.0 | Actualización 2026

*En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015,
la Circular Externa SIC No. 001 de 2025 y la Circular Externa SIC No. 002 de 2025*

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito para Mujeres Limitada

NIT: 800.040.977-3

Domicilio: Carrera 9 No. 14-03, San Gil, Santander

Calle 37 # 17 - 46 Of 105 Bucaramanga, Santander

Correo: info@coopmujer.co | Web: www.coopmujer.co

Teléfono: 3105601848 - 3105601842

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

La presente Política tiene por objeto establecer los lineamientos, criterios, reglas y procedimientos adoptados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito para Mujeres Limitada — COOPMUJER LTDA en su calidad de Responsable del Tratamiento, para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación, supresión y, en general, el tratamiento de los datos personales de los titulares con quienes se relaciona la Cooperativa, con el fin de garantizar el derecho al habeas data, a la intimidad y al buen nombre de todas las personas naturales cuyos datos son objeto de tratamiento.

Artículo 2. Identificación del responsable del tratamiento

Razón social:	COOPMUJER LTDA.
Domicilio:	San Gil, Santander.
Dirección:	Carrera 9 No. 14-03, San Gil, Santander. Calle 37 # 17 - 46 Of 105 Bucaramanga, Santander
Teléfono:	3105601848 3105601842
Correo electrónico para protección de datos:	datospersonales@coopmujer.co
Sitio web:	https://www.coopmujer.co/

Artículo 3. Ámbito de Aplicación

La presente Política aplica a todas las operaciones de tratamiento de datos personales que realice la Cooperativa, incluyendo aquellas efectuadas por sus encargados del tratamiento, proveedores, aliados estratégicos y cualquier tercero que actúe por cuenta de COOPMUJER LTDA. Aplica a la totalidad de las bases de datos en que reposen datos de titulares, independientemente del medio en que se encuentren registrados (físico, electrónico o digital) y de la finalidad del tratamiento.

Artículo 4. Marco Normativo

El tratamiento de datos personales efectuado por COOPMUJER LTDA. se rige por las siguientes normas, las cuales deben interpretarse de manera sistemática e integral:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia: protección de la intimidad, buen nombre y habeas data.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012: régimen general de protección de datos personales.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008: régimen especial de administración de datos financieros, crediticios y comerciales.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25 (incorpora el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014): reglamenta la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 255 de 2022: disposiciones complementarias.
- Ley 2157 de 2021: modifica la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Circular Externa SIC No. 001 de 2025 (18 de septiembre de 2025): instrucciones sobre tratamiento de datos personales en la oferta de productos y prestación de servicios de financiación mediante tecnologías digitales (fintech).

- Circular Externa SIC No. 002 de 2025 (7 de octubre de 2025): instrucciones sobre transferencia de tecnología en la que se transfieran datos personales o tecnologías con objeto de tratamiento de datos personales.
- Demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan las disposiciones anteriores.

Artículo 5. Definiciones

Para los efectos de la presente Política, y en consonancia con el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, se adoptan las siguientes definiciones:

Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
Aviso de Privacidad	Comunicación verbal o escrita generada por la Cooperativa, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la presente Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato Semiprivado	dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento interesa a cierto sector o grupo de personas.
Dato Privado	dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
Dato Sensible	Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a organizaciones sociales o sindicales, datos de salud, vida sexual y datos biométricos.
Dato Público	Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Incluye, entre otros, el estado civil, la profesión y la calidad de comerciante o servidor público.
Encargado del Tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
Habeas Data	Derecho fundamental de toda persona a conocer, actualizar, rectificar y cancelar la información que sobre ella haya sido recogida en bases de datos o archivos.
Responsable del Tratamiento	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos. Para efectos de esta Política: COOPMUJER LTDA.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Transferencia	Transmisión de datos personales a un receptor ubicado dentro o fuera de Colombia que asume la calidad de Responsable.
Transmisión	Comunicación de datos personales a un Encargado del Tratamiento dentro o fuera de Colombia, cuando la comunicación busque que el Encargado realice el tratamiento por cuenta del Responsable.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, entre otras.

**Responsabilidad
Demostrada**

Obligación del Responsable de implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con la normativa, y de acreditar su cumplimiento ante la SIC cuando sea requerido.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

En el desarrollo, interpretación y aplicación de esta Política, la Cooperativa observará de manera armónica e integral los siguientes principios, consagrados en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012:

1. **Principio de legalidad:** El tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la ley y en sus normas reglamentarias.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento obedece a una finalidad legítima, constitucional y legal, debidamente informada al Titular.
3. **Principio de libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
5. **Principio de transparencia:** El Titular puede conocer en todo momento la información que sobre él existe en las bases de datos.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos y de las disposiciones de la ley.
7. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento se maneja adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas que protejan su seguridad, evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento garantizan la reserva de la información.
9. **Principio de responsabilidad demostrada (Accountability):** La Cooperativa implementa medidas apropiadas y efectivas para cumplir la normativa y está en capacidad de demostrarlo ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. **Principio de privacidad desde el diseño y por defecto:** La Cooperativa incorpora la protección de datos personales desde las etapas de diseño de sus sistemas, procesos y productos, adoptando por defecto las configuraciones más protectoras de la privacidad de los titulares.
11. **Necesidad y minimización:** solo se recolectarán y tratarán los datos estrictamente pertinentes, adecuados e indispensables para las finalidades informadas.

CAPÍTULO III. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDADES

Artículo 6. Titulares y Datos objeto de tratamiento

COOPMUJER LTDA., en desarrollo de su objeto social cooperativo, recolecta y trata datos personales de las siguientes categorías de titulares:

- Asociadas y aspirantes a asociadas.
- Empleados, contratistas y colaboradores.
- Aspirantes a Trabajadores
- Familiares de trabajadores
- Ex trabajadores
- Proveedores y aliados estratégicos.

- Contactos y representantes legales de personas jurídicas.
- Beneficiarios de programas sociales y de bienestar.
- Deudores solidarios
- Referidos
- Causahabientes (Herederos) de las asociadas
- Personas autorizadas para el retiro de recursos
- Asistentes a eventos desarrollados por la Cooperativa.
- Visitantes y usuarios de plataformas digitales y canales virtuales.

Los datos personales tratados pueden incluir, sin limitarse a: datos de identificación, datos de contacto, datos financieros y crediticios, datos laborales, datos biométricos (con autorización expresa cuando corresponda), datos de localización y de interacción con canales digitales.

Artículo 7. Finalidades del tratamiento

COOPMUJER LTDA. tratará datos personales para el desarrollo de su objeto social y de sus actividades administrativas, comerciales, laborales, contractuales, legales y de seguridad, de acuerdo con las siguientes finalidades:

7.1 Finalidades necesarias: Son aquellas indispensables para la vinculación, permanencia, ejecución de la relación contractual, asociativa, legal o reglamentaria con la Cooperativa. Entre ellas:

1. Verificar identidad y validar información suministrada por las titulares.
2. Gestionar la vinculación como asociada, actualización de datos, retiro, exclusión o reingreso.
3. Prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.
4. Evaluar solicitudes de vinculación, productos, servicios, beneficios, auxilios, seguros y demás servicios asociados ofrecidos por la Cooperativa.
5. Realizar estudios de crédito, análisis de capacidad de pago, validación documental, control del riesgo crediticio y prevención del fraude.
6. Administrar los productos de ahorro, crédito, beneficios y demás servicios cooperativos.
7. Atender consultas, solicitudes, trámites, campañas, actividades institucionales y comunicaciones a través del sitio web, redes sociales, mensajería instantánea y demás canales digitales oficiales de la Cooperativa.
8. Gestionar desembolsos, recaudos, pagos, cobros, normalización de cartera y actividades de recuperación judicial o extrajudicial, dentro del marco legal aplicable.
9. Cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias, contables, contractuales, cooperativas, administrativas y de atención de requerimientos de autoridad competente.
10. Realizar el reporte y consulta ante centrales de información financiera y crediticia.
11. Gestionar pólizas, seguros, amparos, reclamaciones, indemnizaciones y procesos de asegurabilidad asociados a los productos, servicios o beneficios.
12. Atender peticiones, quejas, reclamos, recursos, consultas y solicitudes de hábeas data.
13. Remitir comunicaciones institucionales y de servicios cooperativos.
14. Administrar la relación con proveedores, contratistas, aliados y terceros vinculados a la operación.
15. Gestionar procesos de selección, contratación, afiliaciones, nómina, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, desvinculación y cumplimiento de obligaciones laborales.
16. Fortalecer la seguridad de personas, bienes e instalaciones, incluyendo controles de acceso físico y lógico, autenticación, videovigilancia y demás medidas de monitoreo y protección que resulten necesarias y proporcionales.
17. Prestar servicios y gestionar la relación con las titulares a través de plataformas tecnológicas, canales virtuales, aplicaciones, portales y demás medios digitales, incluyendo procesos de autenticación, validación de identidad, trazabilidad y seguridad de la información, aun cuando para ello se empleen mecanismos biométricos, cuando resulte necesario, proporcional y legalmente procedente.
18. Compartir datos personales con aliados estratégicos para la gestión de convenios, beneficios, seguros y servicios complementarios asociados a la actividad de la Cooperativa.
19. Transmitir datos personales a proveedores y terceros encargados que apoyen procesos operativos, administrativos, tecnológicos y de seguridad, incluyendo servicios de software y computación en la nube.

20. Transferir datos personales a terceros nacionales o internacionales cuando ello sea necesario para la operación de la Cooperativa, la prestación de servicios o el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
21. Tratar datos sensibles, cuando ello resulte necesario y procedente, para procesos de asegurabilidad, evaluación de beneficios, atención de obligaciones legales, gestión de la relación laboral, seguridad y salud en el trabajo, autenticación, prevención del fraude y demás finalidades autorizadas por la ley, informando al titular su carácter facultativo en los casos a que haya lugar.
22. Tratar datos biométricos para la verificación de identidad, autenticación, control de acceso, prevención del fraude, videovigilancia y demás mecanismos de seguridad física o lógica implementados por la Cooperativa, conforme a las disposiciones aplicables.
23. Tratar datos personales de niños, niñas y adolescentes únicamente en los casos legalmente procedentes, especialmente cuando sea necesario para la vinculación a beneficios, auxilios, seguros o servicios asociados a la relación con la titular, observando el interés superior del menor y la autorización de su representante legal.
24. Tratar datos personales mediante herramientas tecnológicas, analíticas o decisiones automatizadas, cuando ello resulte necesario para la prestación de servicios, la gestión del riesgo, la validación de identidad, la prevención del fraude, la seguridad de la información o el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, informando al titular cuando dicho tratamiento produzca efectos significativos.
25. Recoger y tratar datos personales a través del sitio web, formularios electrónicos, portales, aplicativos, canales virtuales y demás medios digitales habilitados por la Cooperativa, así como gestionar la navegación, autenticación, trazabilidad, seguridad, analítica y mejora funcional de dichos canales.
26. Utilizar cookies y tecnologías similares para el funcionamiento técnico del sitio web, la recordación de preferencias, la medición de audiencias, la elaboración de estadísticas y la mejora de la experiencia digital.
27. Captar y usar imágenes y videos de niños, niñas y adolescentes que participen en actividades institucionales de la Cooperativa, únicamente cuando exista autorización de su representante legal y el tratamiento responda al interés superior del menor, con fines de divulgación institucional y memoria de las actividades realizadas.
28. Realizar auditorías, revisiones internas, gestión de riesgos, continuidad del negocio, control interno y cumplimiento normativo.
29. Elaborar estadísticas, realizar análisis institucionales y fortalecer los productos y servicios.
30. Conservar la información por el tiempo necesario para atender finalidades legales, contractuales, contables, fiscales, probatorias, históricas o administrativas.

7.2 Finalidades accesorias: Previo consentimiento específico del titular, COOPMUJER podrá tratar datos personales para:

1. Enviar información institucional, campañas, programas, eventos, educación financiera y solidaria.
2. Realizar actividades de mercadeo, prospección comercial, encuestas de satisfacción, fidelización y oferta de nuevos productos o servicios.
3. Compartir información con aliados estratégicos para beneficios complementarios, cuando ello proceda legalmente y exista autorización del titular.
4. Elaborar perfiles comerciales o analíticos con fines de segmentación, mejora del servicio y personalización de ofertas, en los casos permitidos por la ley.
5. Atender solicitudes, consultas, campañas, actividades institucionales y comunicaciones a través de redes sociales y otros canales digitales oficiales de la Cooperativa.
6. Captar, registrar, usar, reproducir y divulgar la imagen, voz y demás contenidos audiovisuales de las personas que participen en actividades institucionales, sociales, recreativas, culturales, educativas o promocionales organizadas, patrocinadas o acompañadas por la Cooperativa, con fines de comunicación, divulgación, promoción institucional, memoria histórica y difusión de su gestión, a través de la página web, redes sociales, estados de WhatsApp, publicaciones impresas, medios audiovisuales y demás canales institucionales físicos o digitales, conforme a la autorización otorgada por el titular y a la normativa aplicable.

La negativa del titular frente a estas finalidades accesorias no afectará el acceso, continuidad o ejecución de los servicios principales ofrecidos por la Cooperativa.

Artículo 8. Tratamiento de datos sensibles

COOPMUJER LTDA. restringirá el tratamiento de datos sensibles a los casos estrictamente necesarios y legalmente permitidos. Cuando dicho tratamiento proceda, la Cooperativa informará al titular:

1. Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
2. Cuáles datos tienen tal carácter.
3. La finalidad específica del tratamiento.
4. El carácter explícito de la autorización requerida.

En ningún caso la Cooperativa condicionará una actividad no indispensable al suministro de datos sensibles.

Artículo 9. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

La Cooperativa tratará datos de niños, niñas y adolescentes únicamente cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando el tratamiento resulte legalmente procedente, respete su interés superior y asegure sus derechos fundamentales. En estos casos, la autorización será otorgada por su representante legal y, cuando sea posible, se escuchará la opinión del menor conforme a su grado de madurez.

Artículo 10. Tratamiento de datos Biométricos

Cuando la Cooperativa implemente mecanismos de autenticación, validación de identidad, prevención del fraude, control de acceso o seguridad que involucren datos biométricos, su tratamiento se realizará con diligencia reforzada, bajo las siguientes reglas:

- a. Existirá finalidad precisa, legítima y necesaria.
- b. Se obtendrá autorización explícita del titular, salvo excepción legal.
- c. Se informará por qué dicho tratamiento resulta necesario.
- d. Se adoptarán medidas de seguridad reforzadas.
- e. No se compartirán datos biométricos con terceros sin sustento legal o contractual suficiente.
- f. Se eliminarán en un término razonable cuando desaparezca la finalidad que justificó su tratamiento, salvo deber legal de conservación.

Artículo 11. Tratamiento de datos personales mediante videovigilancia

COOPMUJER LTDA. podrá captar, almacenar, consultar, usar y, cuando resulte procedente, suministrar imágenes obtenidas a través de sistemas de videovigilancia instalados en sus sedes, oficinas y demás espacios bajo su administración, con la finalidad de fortalecer la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, controlar accesos, prevenir riesgos, apoyar investigaciones internas o externas y atender requerimientos de autoridades competentes. Este tratamiento se realizará conforme a criterios de necesidad, proporcionalidad y finalidad legítima, limitando la captación a los espacios estrictamente requeridos para dichos propósitos.

La Cooperativa informará la existencia de sistemas de videovigilancia mediante avisos visibles en las zonas monitoreadas, indicando como mínimo la existencia del tratamiento, la finalidad general, la identificación del responsable y los canales para conocer la política de tratamiento de datos personales.

COOPMUJER LTDA. evitará instalar cámaras en áreas cuya captación pueda afectar de manera desproporcionada la intimidad de las personas, tales como baños, vestidores, zonas de descanso estrictamente privadas u otros espacios equivalentes, salvo habilitación legal expresa.

Artículo 12. Tratamiento de datos personales mediante decisiones automatizadas

COOPMUJER LTDA. podrá tratar datos personales mediante herramientas tecnológicas, analíticas, algoritmos, modelos automatizados o mecanismos de apoyo a la toma de decisiones, cuando ello resulte necesario para la prestación de servicios, la validación de identidad, la prevención del fraude, la gestión del riesgo, la seguridad de la información, la mejora de procesos o el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales. En estos casos, la Cooperativa informará al titular, de manera clara y accesible, la existencia de este tipo de tratamiento cuando produzca efectos jurídicos o impactos significativos para sus intereses, así como la finalidad general del proceso y los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos, solicitar información adicional o presentar observaciones.

Artículo 13. Tratamiento de datos personales en sitio web, canales digitales, redes sociales y tecnologías similares.

COOPMUJER LTDA. podrá tratar datos personales a través de su sitio web, formularios electrónicos, aplicativos, portales, canales virtuales, redes sociales institucionales y demás medios digitales habilitados para la interacción con titulares, con el fin de atender solicitudes, gestionar trámites, recibir documentos, brindar información institucional y comercial, prestar servicios, validar identidad, fortalecer la seguridad de la información, mejorar la experiencia de navegación y dar soporte a la operación de la Cooperativa, conforme a las finalidades informadas en la presente política.

Cuando el titular interactúe con los canales digitales de la Cooperativa, podrá recolectarse información de navegación, direccionamiento IP, tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador, fecha y hora de acceso, páginas consultadas, registros de interacción, geolocalización aproximada cuando aplique, y demás datos técnicos necesarios para fines de funcionamiento, seguridad, analítica, trazabilidad, prevención del fraude y mejora continua de los servicios digitales, siempre bajo criterios de necesidad, proporcionalidad y finalidad legítima.

En caso de que la Cooperativa utilice cookies, píxeles, identificadores en línea u otras tecnologías similares, estas podrán emplearse para permitir el funcionamiento técnico del sitio web, recordar preferencias, autenticar sesiones, medir audiencias, elaborar estadísticas de uso, mejorar contenidos, reforzar controles de seguridad y optimizar la experiencia de navegación. Cuando corresponda, la Cooperativa informará al titular sobre su uso mediante aviso o política complementaria de cookies, indicando las categorías empleadas, su finalidad y los mecanismos disponibles para su gestión o configuración.

La interacción de los titulares con perfiles o cuentas oficiales de COOPMUJER LTDA. en redes sociales se sujetará, además de la presente política, a las condiciones, políticas y configuraciones de privacidad definidas por cada plataforma. La Cooperativa tratará los datos que reciba por estos medios para atender consultas, comunicaciones, solicitudes, campañas, actividades institucionales y comerciales, así como para la gestión de la comunidad digital, sin asumir responsabilidad por tratamientos efectuados directamente por los proveedores de dichas plataformas en calidad de terceros independientes.

COOPMUJER LTDA. podrá incluir en su sitio web enlaces, accesos o integraciones con plataformas, aplicativos, pasarelas, servicios en la nube o sitios de terceros. En tales casos, el tratamiento que dichos terceros realicen se regirá por sus propias políticas, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a la Cooperativa cuando actúe como responsable o cuando exista una relación de encargo o integración contractual.

La Cooperativa adoptará medidas razonables para proteger la información recolectada a través de sus canales digitales.

CAPÍTULO IV. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Artículo 14. Autorización del tratamiento

La autorización para el tratamiento de datos personales será solicitada por COOPMUJER LTDA. de manera previa, expresa e informada, de forma que el titular conozca claramente la finalidad del tratamiento, los derechos que le asisten y la identificación del responsable. Dicha autorización podrá obtenerse a través de distintas modalidades y mecanismos, tanto físicos como electrónicos o digitales, incluyendo documentos escritos, formularios físicos o virtuales, mensajes de datos, registros en páginas web, correos electrónicos, grabaciones de voz, llamadas telefónicas, sistemas de autenticación, conductas inequívocas del titular u otros medios idóneos que permitan conservar prueba de su otorgamiento.

Artículo 15. Obligatoriedad de la autorización

COOPMUJER LTDA. requiere autorización previa, expresa e informada del Titular para tratar sus datos personales, excepto en los casos previstos en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012 (datos de naturaleza pública, emergencias médicas, tratamiento con fines históricos, estadísticos o científicos, y datos relacionados con el Registro Civil).

Artículo 16. Contenido de la autorización

Al solicitar la autorización, la Cooperativa informará claramente al Titular:

- La identidad, dirección física, electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- El tipo de datos que serán recolectados y el tratamiento al que serán sometidos.
- La finalidad del tratamiento.
- El carácter facultativo de la respuesta cuando se trate de datos sensibles o de menores de edad.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La posibilidad de revocar la autorización y el procedimiento para hacerlo.

Artículo 17. Formas de obtener la autorización

La autorización podrá obtenerse a través de distintas modalidades y mecanismos, tanto físicos como electrónicos o digitales, incluyendo documentos escritos, formularios físicos o virtuales, mensajes de datos, registros en páginas web, correos electrónicos, grabaciones de voz, llamadas telefónicas, sistemas de autenticación, conductas inequívocas del titular u otros medios idóneos que permitan conservar prueba de su otorgamiento.

Los mecanismos habilitados incluyen:

- Formularios físicos o digitales firmados o aceptados por el Titular.
- Grabaciones de llamadas o sesiones con aceptación verbal grabada.
- Aceptación de términos y condiciones en plataformas digitales, con registro de fecha, hora y mecanismo de aceptación.
- Cualquier otro mecanismo eficiente que garantice la trazabilidad y prueba de la autorización.

Artículo 18. Revocación de la autorización

El Titular podrá revocar la autorización en cualquier momento, a través de los canales habilitados en el Artículo 22 de la presente Política. La revocación no tendrá efectos retroactivos. La Cooperativa dará respuesta dentro de los términos legales y cesará el tratamiento cuando no exista otra base legal que lo justifique.

CAPÍTULO V. DERECHOS DE LOS TITULARES

Artículo 19. Derechos de los titulares

De conformidad con el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Cooperativa.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando el tratamiento no requiera autorización.
3. Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
4. Presentar consultas, peticiones, reclamos o quejas
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite interno correspondiente.
8. Oponerse al tratamiento de datos para finalidades accesorias, sin afectar el servicio principal.
9. Recibir información clara sobre decisiones automatizadas que produzcan efectos desfavorables significativos, cuando estas existan.

CAPÍTULO VI. DEBERES DE COOPMUJER LTDA.

Artículo 20. Deberes como Responsable del Tratamiento

En su calidad de Responsable del Tratamiento, COOPMUJER LTDA. se obliga a:

1. Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad del tratamiento.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias.
5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa.
7. Reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio las violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
8. Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tratamiento de datos personales.
9. Tramitar las consultas y reclamos de los titulares dentro de los términos legales.
10. Informar al Encargado del Tratamiento sobre el alcance del tratamiento encargado y los deberes que le competen.
11. Exigir a los Encargados el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Artículo 21. Responsabilidad demostrada

En aplicación del principio de responsabilidad demostrada (accountability) consagrado en el Decreto 1074 de 2015 y reforzado por las Circulares Externas SIC No. 001 y 002 de 2025, COOPMUJER LTDA. implementará y mantendrá:

1. Un Programa Integral de Gestión de Datos Personales que incluya políticas, procedimientos, controles y mecanismos de auditoría.
2. Un inventario actualizado de bases de datos.
3. Medidas técnicas y organizativas de seguridad de la información.
4. Programas de capacitación para el personal que trate datos personales.
5. Registro de actividades de tratamiento actualizado.
6. Mecanismos de atención efectiva a los titulares.

CAPÍTULO VII. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 22. Transferencias nacionales

COOPMUJER LTDA. podrá realizar transferencia nacional de datos personales cuando ello sea necesario para el desarrollo de su objeto social o para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, siempre que se cumplan los requisitos legales aplicables.

En todos los casos, se suscribirán cláusulas contractuales que garanticen el cumplimiento de los estándares de protección de datos.

Artículo 23. Transferencias internacionales

Las transferencias internacionales de datos personales se efectuarán únicamente a países que cuenten con niveles adecuados de protección, conforme a los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 2.2.2.25.5.1 y siguientes del Decreto 1074 de 2015. Cuando el país destinatario no ofrezca nivel adecuado de protección, la transferencia solo procederá en los casos de excepción previstos en la ley o mediante la suscripción de cláusulas contractuales aprobadas por la SIC.

Artículo 24. Transferencia de tecnología con datos personales y adquisición de soluciones

Cuando la Cooperativa adelante procesos de adquisición, implementación, migración, licenciamiento, integración o transferencia de tecnología que involucren datos personales o tecnologías que permitan su tratamiento, deberá aplicar un enfoque preventivo y de privacidad desde el diseño, verificando:

- La necesidad del tratamiento.
- Los riesgos asociados.
- Las condiciones de seguridad.
- Los roles de responsable y encargado.
- La formalización contractual correspondiente.
- La legalidad de cualquier transferencia o transmisión nacional o internacional de datos.

Artículo 25. Encargados del tratamiento

Cuando COOPMUJER LTDA. contrate a terceros para que realicen el tratamiento de datos personales por su cuenta, formalizará dicha relación mediante contratos de encargo que contendrán, como mínimo:

- Las finalidades autorizadas del tratamiento.
- Las medidas de seguridad exigibles.
- La prohibición de subcontratar sin autorización del Responsable.
- La obligación de notificar incidentes de seguridad.
- Las condiciones de devolución o destrucción de los datos al finalizar el encargo.
- La sujeción a las instrucciones del Responsable y a la normativa colombiana de protección de datos.

CAPÍTULO VIII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 26. Medidas de seguridad

COOPMUJER LTDA. adoptará medidas razonables y verificables de seguridad para proteger los datos personales frente a adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o divulgación no autorizada o fraudulenta.

Estas medidas podrán ser de carácter técnico, humano, administrativo, físico y contractual, y se revisarán periódicamente según la naturaleza del dato, el nivel de riesgo y la evolución de las amenazas.

Todo colaborador, directivo, contratista o tercero que tenga acceso a datos personales deberá cumplir deberes de confidencialidad y seguridad, incluso después de terminada su relación con la Cooperativa.

CAPÍTULO IX. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A TITULARES Y RESPONSABLES

Artículo 27. Persona o área responsable de protección de datos personales

COOPMUJER LTDA. designará formalmente un área o responsable interno de protección de datos personales, encargado de:

- Recibir y tramitar consultas y reclamos.
- Coordinar la atención de solicitudes de los titulares.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de la presente política.
- Coordinar la actualización de bases de datos.
- Gestionar incidentes relacionados con datos personales.
- Mantener evidencia del cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada

Artículo 28. Canales de atención

Para el ejercicio de sus derechos, el Titular podrá dirigirse a la Cooperativa a través de los siguientes canales:

Canal	Datos de contacto
Correo electrónico	datospersonales@coopmujer.co
Atención presencial	Carrera 9 No. 14-03, San Gil, Santander Calle 37 # 17 - 46 Of 105 Bucaramanga, Santander
Teléfono	3105601848 3105601842
Sitio web	www.coopmujer.co
Correspondencia escrita	Carrera 9 No. 14-03, San Gil, Santander, Colombia Calle 37 # 17 - 46 Of 105 Bucaramanga, Santander

Artículo 29. Consultas

Los Titulares, sus causahabientes o sus representantes debidamente acreditados podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la Cooperativa. Esta dará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Cuando no fuere posible dar respuesta en dicho plazo, se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Artículo 30. Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de alguno de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo ante la Cooperativa. El trámite se sujetará al siguiente procedimiento:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o por los canales habilitados, con identificación del Titular, la descripción clara de los hechos, la dirección física o electrónica de respuesta y los documentos de soporte.

2. Si el reclamo se encuentra incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que subsane. Transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá desistido.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga 'reclamo en trámite' y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles siguientes.
4. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción completa. Cuando no sea posible atenderlo dentro de ese plazo, se informará al interesado la causa de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

Artículo 31. Procedimiento ante la SIC

Si el Titular considera que no ha sido satisfecho en su reclamo por la Cooperativa, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para la Protección de Datos Personales, previa presentación del reclamo ante la Cooperativa y agotamiento del procedimiento previsto en el artículo anterior.

Artículo 32. Revocatoria de la autorización y supresión

La revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato procederán cuando no exista deber legal o contractual que imponga a COOPMUJER LTDA. conservar la información. En consecuencia, la solicitud no procederá respecto de los datos cuya permanencia en la base de datos sea necesaria para:

- a) Cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, fiscales, tributarias, laborales, contables, cooperativas o contractuales.
- b) Conservación de soportes probatorios.
- c) Atención de procesos judiciales, administrativos, auditorías o requerimientos de autoridad.
- d) Gestión del historial de la relación asociativa, contractual o laboral, cuando la ley así lo exija.

CAPÍTULO X. REGLAS ESPECIALES EN COBRANZA Y CONTACTO CON TERCEROS

Artículo 33. Contactos

COOPMUJER LTDA., directamente o a través de terceros, se abstendrá de contactar referencias personales o personas incluidas en listas de contactos de dispositivos del titular con fines de cobranza, salvo autorización legal o contractual suficiente y el cumplimiento de las disposiciones aplicables.

CAPÍTULO XI. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN Y DISPOSICIONES FINALES

Artículo 34. Vigencia de las bases de datos

Los datos personales serán conservados en las bases de datos de la Cooperativa durante el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron su recolección, atendiendo las disposiciones legales en materia de retención documental, contable, tributaria y financiera. Una vez cumplida la finalidad, los datos serán suprimidos, anonimizados o bloqueados, según corresponda.

Artículo 35. Modificación de la Política

Cualquier cambio sustancial en las finalidades del tratamiento o en la identificación del responsable será comunicado a los Titulares a través de los canales habilitados. La Política actualizada se publicará en el sitio web www.coopmujer.co y estará disponible en las instalaciones de la Cooperativa.

Artículo 36. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración de COOPMUJER LTDA. y deroga la Política de Tratamiento de la Información adoptada en diciembre de 2016, así como todas las disposiciones internas que le sean contrarias.

Artículo 37. Aviso de privacidad

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la presente política al momento de la recolección, COOPMUJER LTDA. utilizará aviso de privacidad que contenga como mínimo:

- Identificación y contacto del responsable.
- Tratamiento y finalidades.
- Derechos del titular.
- Mecanismos para conocer la presente política.

Fin del documento

Órgano aprobador	Consejo de Administración
Número de acta	310
Fecha de aprobación	14 de marzo de 2026
Firma responsable	Documento firmado en Original.