



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

1. OBJETIVO:

La COOPERATIVA BELÉN AHORRO Y CRÉDITO en adelante Cobelén, con domicilio en la CL 30A 77 60 del Municipio de Medellín Antioquia, identificada con NIT. 890.909.246-7, dentro del desarrollo de su objeto social cumple con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013 para ser considerado como responsable del tratamiento, condición que es aplicable a toda persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre las bases de datos y/o tratamiento de los mismos. (parcialmente compilado por el Decreto 1081 de 2015, el cual incorporó su contenido en el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional).

El presente documento tiene como objetivo dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley estatutaria 1581 de 2012, la cual establece los deberes de los responsables del tratamiento de datos de carácter personal y establece las garantías para el debido tratamiento de la información personal, así mismo, acatar lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y demás normas que la modifiquen, complementen, sustituyan o adicionen de garantizar a todos los titulares el pleno ejercicio de sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos que se encuentran bajo custodia de Cobelén.

En cumplimiento de la normativa vigente, se adopta la presente política, mediante la cual se establecen los lineamientos para el tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos de la Cooperativa Cobelén. Esta política también contempla los criterios para la identificación, gestión y notificación de incidentes de seguridad que puedan comprometer dicha información, incluyendo los reportes correspondientes a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y a los titulares, cuando así se requiera.

2. ALCANCE:

Los lineamientos establecidos en esta política son aplicables todos los asociados, potenciales asociados, asociados retirados, empleados, empleados retirados, potenciales empleados, clientes no asociados, proveedores, potenciales proveedores, partes interesadas y demás grupos de interés, los cuales sean susceptibles de tratamiento.

La política adicionalmente será aplicada sin excepción a todos los datos de carácter personal y sensibles registrados en los diferentes bases de datos de soporte físico o tecnológico que tenga Cobelén como responsable; haciendo extensivo estos lineamientos a cualquier encargado que, en desarrollo del vínculo contractual con la cooperativa tenga acceso o realice tratamiento de datos; personal vinculado y demás terceros a través de los cuales se lleve a cabo el desarrollo de su objeto social.

2.1 RESPONSABLE:

La siguiente es la información de la organización responsable del tratamiento:

Razón social del responsable: Cooperativa Belén Ahorro y Crédito
Domicilio Principal: Calle 30A 77 60, Medellín, Antioquia, Colombia



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

Página web: www.cobelen.com

Teléfono: (4) 4445100

Correo electrónico: servicioalasociado@cobelen.com

En el evento de que Cobelén actúe en calidad de encargado del tratamiento de datos personales en virtud de un contrato o convenio, y le sea entregada una base de datos que contenga información personal, solo será atendida a través de aliados estratégicos o gremios que cuenten con la debida autorización de los titulares para ser suministrada a la cooperativa. El tratamiento solo se realizará bajo las finalidades previamente informadas y autorizadas por el titular de la información, excepto cuando dicha base cuente en forma exclusiva información de naturaleza pública.

3. DEFINICIONES:

- 3.1. Anonimización:** Proceso mediante el cual se transforman los datos personales para que no puedan vincularse a una persona específica, ni directa ni indirectamente, incluso combinándolos con otras fuentes de información. Su objetivo es eliminar cualquier posibilidad de identificación del titular, garantizando la privacidad y cumpliendo con las normativas de protección de datos.
- 3.2. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales
- 3.3. Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales, a través de este, se comunica al titular de la información la existencia de las políticas aplicables para el tratamiento de sus datos personales, junto con la forma como acceder a las mismas y las características del tratamiento de los datos personales.
- 3.4. Base de datos personales:** Es un conjunto organizado de datos personales bien sea en medio físico o en medio electrónico, sin importar la cantidad de datos personales que contenga.
- 3.5. Causahabiente:** Persona que está llamada a sustituir en sus derechos y obligaciones a una persona llamada causante (persona fallecida) como titular de derechos u obligaciones.
- 3.6. Conducta inequívoca:** Es una manifestación que permite concluir de forma razonable que otorgó una autorización para el tratamiento de datos personales, es decir, no admiten duda o equivocación del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó dicha autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
-------------	------------------	---------------	------------	--------	-----------	---------	-----

- 3.7. Cookie:** Es un fichero que se descarga en un ordenador o dispositivo móvil o Tablet al acceder a determinadas páginas web, las cuales permiten a dicha página entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que se utilice el equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.
- 3.8. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 3.9. Datos sensibles:** Se consideran datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los relacionados con el origen racial o étnico, orientación política, creencias religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o políticas, así como la información sobre la salud, la vida sexual y los datos biométricos; su tratamiento, al igual que el de los datos personales de menores de edad, requerirá autorización previa, expresa e informada, y en el caso de los menores, solo se permitirá cuando responda al interés superior del niño, niña o adolescente y se cuente con la autorización de su representante legal.
- 3.10. Dato público:** Es el dato contenido en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- 3.11. Dato Semiprivado:** Es el 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 grupo de personas o a la sociedad en general.
- 3.12. Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- 3.13. 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.
- 3.14. Enmascaramiento:** Técnica utilizada para sustituir o alterar temporalmente datos sensibles con información ficticia o codificada, de modo que no puedan identificarse o interpretarse fácilmente. Esta técnica se usa combinada en entornos de pruebas o análisis de datos para proteger la información sensible mientras se mantienen sus características esenciales.
- 3.15. Inteligencia artificial:** Capacidad de un sistema tecnológico para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como aprender, razonar, resolver problemas y tomar decisiones de manera autónoma.
- 3.16. Operador de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley 1266 de 2008. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
-------------	------------------	---------------	------------	--------	-----------	---------	-----

al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

- 3.17. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o tratamiento de los datos.
- 3.18. **Sesgo Algorítmico:** Tendencia de un algoritmo a generar resultados parciales o discriminatorios debido a errores en el diseño, programación o en los datos de entrenamiento utilizados. Estos sesgos pueden surgir cuando los datos reflejan desigualdades históricas, prejuicios sociales o decisiones no representativas, lo que lleva a conclusiones injustas o incorrectas que afectan a ciertos grupos o individuos.
- 3.19. **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos sean objeto de tratamiento.
- 3.20. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 3.21. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 3.22. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio colombiano cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

4. DECLARACIÓN

4.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Principio de responsabilidad demostrada (accountability): En cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada (accountability), la Cooperativa Belén Ahorro y Crédito – Cobelén ha adoptado e implementado diversas medidas técnicas, jurídicas y administrativas que garantizan el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Entre estas acciones se destacan: la incorporación de cláusulas y leyendas de protección de datos en los formularios de vinculación y actualización de datos, la suscripción de contratos de transmisión de datos personales con terceros encargados, el registro oportuno de las bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la publicación y divulgación de la política de tratamiento de datos personales en la página Web, la notificación de los deberes del habeas data y el reporte adecuado y actualizado a las centrales de riesgos. Adicionalmente, se ha fortalecido el proceso de atención oportuna y efectiva de peticiones, quejas y reclamos (PQR) por parte de los titulares, garantizando así el ejercicio pleno de sus derechos. Estas acciones evidencian el compromiso de Cobelén con la protección de la información personal y la transparencia en su tratamiento.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

Principio de legalidad: La ley 1581 de 2012 es una actividad reglada y Cobelén cumplirá con lo establecido en ella y las demás disposiciones que desarrollen o demande la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia.

Principio de finalidad: Cobelén tratará los datos con finalidades legítimas de acuerdo con la constitución y la ley, las cuales, serán informadas al titular de manera previa, clara y suficiente.

Principio de libertad: Cobelén solo ejercerá el tratamiento de los datos con el consentimiento, previo, expreso e informado de los titulares. Por ningún motivo obtendrá o divulgará los datos sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial.

Principio de veracidad o calidad: en Cobelén está prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Principio de transparencia: Cobelén y los terceros contratados que actúen como encargados, garantizaran el derecho a los titulares a obtener en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que les conciernen

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o personas previstas en la ley. Los datos personales bajo la responsabilidad de Cobelén, salvo la información pública, no pondrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso se realice a través de mecanismos técnicos controlables por la organización para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Principio de seguridad: Cobelén como responsable del tratamiento de datos personales adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias y suficientes para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta uso o acceso no autorizado o fraudulento. Adicionalmente, exigirá el cumplimiento de estas medidas a todos los terceros contratados que cumplan la condición de encargados.

Principio de confidencialidad: Todas las personas naturales y/o jurídicas que intervengan a través de Cobelén en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza pública, están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada la relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

4.2 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Dentro del desarrollo normal de su objeto social y en cumplimiento de todas las actividades necesarias para el relacionamiento con los grupos de interés, Cobelén recolecta la información personal para la cual pondrá a disposición de todos los titulares, los medios eficaces para garantizar su actualización y veracidad.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

Cobelén de manera previa a la recolección y tratamiento de la información personal solicitará la autorización expresa del titular del dato, autorización que en todos los casos será libre e informada, lo anterior supone la manifestación previa de la finalidad que tiene el suministro de la información y los derechos que le asisten como titular de esta.

La autorización expresa del asociado estará contenida en los formatos de Solicitud de Servicios Persona Natural y Jurídica, Formato de Solicitud de Microcrédito, igualmente la autorización del proveedor estará expresa en el Formato de Vinculación de Proveedores.

La autorización que otorgue el titular de la información para el tratamiento de datos personales también podrá ser manifestada a la Cooperativa a través de comunicación escrita, de forma oral con la debida custodia de la grabación, de manera electrónica, la autorización mediante conductas inequívocas, o por cualquier otro medio o formato que la Cooperativa disponga en el futuro, medios que permitirán su consulta posterior por parte del titular.

La autorización no será necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, datos relacionados con el Registro Civil de los titulares y demás datos excluidos de la aplicación de la ley 1581 de 2012.

4.2.1 DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Para el tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes, Cobelén velará por el uso adecuado de estos, cumpliendo con lo establecido en los artículos 5,6 y 7 de la ley 1581 de 2012 y los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 del 2013. Para tal fin, la organización procederá de la siguiente manera:

- Solicitando la autorización al representante legal o tutor previo ejercicio del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto con relación al tratamiento de sus datos.
- Informando de manera explícita cuales datos serán objeto de tratamiento y las finalidades de estos.

4.2.2 DATOS SENSIBLES

Para el tratamiento de datos sensibles Cobelén actuará de conformidad con lo siguiente:

- ✓ El suministro de datos sensibles siempre será facultativo para el titular, por lo tanto, el titular no está obligado a proporcionar su autorización o consentimiento para el tratamiento.
- ✓ La autorización para tratamiento de datos sensibles será de manera previa, expresa e informada.
- ✓ Se informará al titular en las autorizaciones cuales de los datos que son objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de estos.
- ✓ Cobelén utiliza y trata los siguientes datos catalogados como sensibles:



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

- Información de la historia clínica.
- Datos biométricos (Huella dactilar, imagen, voz, firma entre otros).

4.3 FINALIDADES

Cobelén usará la información personal de los titulares para realizar el tratamiento de los datos personales con las siguientes finalidades:

4.3.1 ASOCIADOS, CLIENTE NO ASOCIADOS Y USUARIOS

Efectuar las acciones pertinentes para cumplir con la asociación y/o colocación de productos del portafolio.

Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con Cobelén o aquel que llegare a tener, así mismo, ofrecer el portafolio a través de cualquier medio o canal que Cobelén ponga a disposición.

Gestionar trámites (peticiones, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de Cobelén, así como de los aliados comerciales.

Realizar las gestiones necesarias para la validación, verificación, confirmación de la identidad y actualización de datos.

Actualizar datos que se encuentren disponibles en los operadores de información o cualquier entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos por Cobelén.

Conocer el comportamiento crediticio, comercial, financiero y cumplimiento de las obligaciones legales.

Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y a cualquier tercero con el cual Cobelén posea un vínculo contractual de cualquier índole, con el ánimo de enviar información comercial campañas comerciales, actuales y futuras, telemarketing, investigación de mercados y promoción del portafolio general de productos y servicios tanto propios como de los terceros con lo que se tenga un vínculo contractual.

Acceder y consultar los datos personales que reposen o estén contenidos en las bases de datos de cualquier Entidad Privada o Pública (entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Policía Nacional, Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, Tribunales, Altas Cortes, Organizaciones de Naciones Unidas, lista, OFAC, Unión Europea entre otras, ya sea nacional o extranjera con el fin de prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Prevenir, detectar e investigar posibles hechos de fraude, corrupción y demás actividades ilegales.

Crear bases de datos para obtener indicadores y hacer análisis que permitan controlar la gestión comercial de Cobelén, para lo cual, entre otras actividades, se debe: generar listados de vencimientos; hacer llamadas y encuestas para verificar la percepción y valoración de los productos y/o servicios prestados por la Cooperativa o por empresas vinculadas a través de



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

convenios y aliados comerciales.

Realizar registros históricos de las ventas, llevar control de las gestiones adelantadas por Cobelén o mediante un tercero contratado para la adecuada recuperación de cartera, cobros persuasivos, extrajudiciales y judiciales entre otros.

Remitir información y atender solicitudes y/o requerimientos de los diferentes entes externos de inspección, vigilancia y control, autoridades y entes judiciales.

Entregar la información personal a los (el) tercero (s) con los (el) que se contrate el servicio de manejo de información a través de convenios y aliados comerciales con el fin de que éste (os) puedan cumplir con el objeto contractual.

Utilizar los datos financieros y socioeconómicos para estudios de carácter estadístico y/o Big Data, garantizando en todo momento la confidencialidad.

Realizar, validar y autorizar transacciones incluyendo cuando sea requerido la consulta y reproducción de datos sensibles como la huella dactilar o biométrica, imagen o voz, entre otros.

Suministrar información de índole legal y de seguridad en la administración de los productos y servicios.

Consultar el estado de las operaciones financieras vigentes independiente de su naturaleza, o las que en el futuro llegue a celebrar el asociado, cliente no asociado o usuario con otras entidades financieras, comerciales, o cualquier agente del mercado financiero, operador de información o entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.

Cobelén o a quien le sean cedidos los derechos para tratar los datos personales, con la finalidad de contratar, promover y ejecutar los diferentes servicios contemplados en el portafolio, podrá contactar a los titulares a través de los canales de comunicación conocidos (teléfono, celular, SMS, mensajes de voz, chat, correo electrónico, redessociales, etc.) o a través de comunicaciones físicas dirigidas al titular de la información.

4.3.2 ASPIRANTES, EMPLEADOS Y EMPLEADOS RETIRADOS

Consultar en las diferentes bases de datos, públicas o privadas, en las cuales se puedan verificar antecedentes judiciales, disciplinarios y casos judiciales de cualquier índole, con relación al vínculo laboral que se sostiene o aspira sostener con Cobelén. Así mismo, consultar en las listas internacionales en cumplimiento de las normas nacionales e internas relacionadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

Realizar consultas a las centrales de información previa autorización para tal fin, visitas domiciliarias y entrevistas con el objetivo de verificar la composición del núcleo familiar, nivel socioeconómico, distribución de espacios sociales, conducta personal y familiar y análisis del entorno familiar y social.

Usar, recolectar y almacenar datos sensibles obtenidos con ocasión de la relación contractual con la Cooperativa.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

Realizar procesos de selección y valoración de competencias de los trabajadores y aspirantes a ocupar cargos en la organización, para lo cual, entre otras actividades, se debe: hacer citaciones a pruebas y entrevistas, valorar las competencias requeridas, emitir concepto sobre el período de prueba, verificar el cumplimiento del perfil de los trabajadores y compartir información con entidades externas que realizan la valoración y el acompañamiento psicológico, de seguridad entre otras.

Ingresar los datos al sistema liquidador de nómina, pagar el salario, bonificaciones, primas, viáticos de traslado y demás prestaciones legales y convencionales; así mismo, asegurar el cumplimiento del proceso de generación y transmisión, para la validación por parte de la DIAN.

Realizar el pago de la seguridad social y parafiscales, diligenciar y enviar la planilla para la declaración y pago de seguridad social y parafiscales, realizar los reportes de novedades al sistema de seguridad social.

Controlar y coordinar la entrega de la dotación, para el reconocimiento de derechos pensionales legales y convencionales; realizar los descuentos permitidos por la ley, y registrar y practicar embargos por orden judicial, entre otras actividades.

Para planear, ejecutar, controlar y vigilar todas las actividades tendientes a garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional y seguridad laboral, para lo cual, entre otras actividades, se debe: caracterizar la accidentalidad laboral, analizar las causas que originan ausentismo de los trabajadores, reportar accidentes laborales, hacer seguimiento y control a las incapacidades, emitir conceptos y diseñar estrategias de salud ocupacional.

Definir planes y hacer seguimiento a trabajadores con resultados médicos alterados, asignar a las personas responsabilidades acordes con las restricciones físicas y médicas, definir y hacer seguimiento a las brigadas de emergencia.

Invitar a capacitaciones que apalanquen los diferentes programas de seguridad y salud en el trabajo, las cuales, con ocasión de éstas, eventos o demás actividades llevadas a cabo por Cobelén, podrán ser grabadas a través de video, audio o capturas a través de fotografías que podrán ser utilizados para boletines, informes, publicaciones internas y externas u otra actividad que la cooperativa considera; incluso una vez culminada la relación contractual bajo la condición de empleado retirado.

Otorgar beneficios, evaluaciones de desempeño, tramitar procedimientos y/o investigaciones internas relacionadas con el reporte de presuntas faltas disciplinarias, para lo cual se deben, entre otras actividades: citar a descargos, practicar pruebas y tomar la decisión disciplinaria pertinente; acorde con las normas laborales, el reglamento interno de trabajo y si es del caso, reportar a entes externos faltas disciplinarias, penales o fiscales.

Las actividades aquí descritas pueden ser desarrolladas por Cobelén o por terceros, previa aceptación por éstos del cumplimiento de las obligaciones y principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

4.3.3 PROVEEDORES Y ALIADOS ESTRATEGICOS

Efectuar, mantener, mejorar y garantizar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

precontractual, contractual y post contractual con Cobelén, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación comercial que tenga con la cooperativa.

Realizar registros contables, análisis financieros y atender obligaciones de carácter tributario, fiscal y administrativo.

Consolidar y actualizar la información en el registro de proveedores y contratistas, con el fin de contactarlos, solicitar cotizaciones y crear todos los parámetros en el sistema que permita la aplicación de los diferentes impuestos de acuerdo con el tipo de contribuyente.

Recolectar, almacenar, usar y transmitir los datos sensibles obtenidos con ocasión de la relación contractual.

Administrar, gestionar, monitorear y controlar los riesgos asociados a la relación contractual y el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos correspondientes.

Cumplir con los procesos legales o de seguridad que pudieran ser aplicables dentro de la relación contractual

Consultar, verificar y confirmar la información a través del cruce de listas públicas y de control nacional e internacional de antecedentes relacionados para la prevención de los riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, antecedentes comerciales y reputacionales.

Cumplir con los procedimientos internos relacionados con el debido y suficiente conocimiento del proveedor.

Realizar gestiones de mercadeo, investigación comercial, logísticos o estadísticas.

4.4 DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

El ejercicio del Habeas Data expresado en los siguientes derechos, constituye una potestad personalísima y sólo podrán ser ejercidos por el titular del dato, salvo las excepciones de ley.

Los titulares tienen los siguientes derechos:

- A.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- B.** Solicitar prueba de la autorización otorgada a Cobelén al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- C.** Ser informado por Cobelén, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- D.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Habiéndose agotado el trámite de consulta o reclamo según lo indicado en la mencionada ley.
- E.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

supresión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1581 de 2012.

- F. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

4.4.1 EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Según lo establecido en el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos de los titulares podrá realizarse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que Cobelén 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.
- Para el ejercicio de los derechos de los niños niñas y adolescentes se ejercerán a través de sus representantes legales.
- En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 2300 de 2023, la Cooperativa Cobelén garantiza que el contacto con los titulares de datos personales para fines informativos, comerciales o de cobranza se realizará únicamente dentro de los horarios legalmente permitidos, y con autorización previa, expresa e informada. Dichos horarios comprenden de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y 7:00 p.m., y los sábados entre las 8:00 a.m. y 3:00 p.m. Los titulares podrán en cualquier momento solicitar la suspensión de este tipo de contactos, sin que ello afecte su relación contractual o el ejercicio de otros derechos legales

4.5 DEBERES DE COBELÉN

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Cobelén se compromete a cumplir los siguientes deberes:

- A.** Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de derecho de habeas data.
- B.** Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- C.** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- D.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- E.** Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- F.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- G.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

- H. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento está autorizado por el titular.
- I. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular
- J. Realizar en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- K. Atender y dar trámite a las consultas y reclamos presentados por los titulares, conforme a los plazos establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el término para responder consultas será de diez (10) días hábiles, y para los reclamos, de quince (15) días hábiles, prorrogables según lo permita la normativa vigente.
- L. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- M. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- N. Insertar en las bases de datos la leyenda información en discusión judicial una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- O. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- P. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Q. Aplicar las normas que reglamenten la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

4.6 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cobelen como responsable del tratamiento de los datos personales atenderá las peticiones, consultas, reclamos y sugerencias de los titulares a través del área de Servicio al Asociado, la cual centraliza y realiza seguimiento a las PQRS. Los derechos de los titulares se podrán ejercer a través de los siguientes medios habilitados:

Presencial y escrita: acercándose a cualquiera de nuestras agencias o sedes presentando una consulta o reclamo plasmado en un documento escrito.

Telefónico: a través de nuestra línea en Medellín (4) 4445100 opción 9.

Virtual: utilizando nuestra página web www.cobelen.com. a través de la opción de Contáctenos + 'PQRSF', Web Chat Cobelen o mediante un correo electrónico a la dirección servicioal asociado@cobelen.com.

4.6.1 CONSULTAS

Los titulares y sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de Cobelen. La organización suministrará toda la información contenida en registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

Las consultas realizadas por los asociados o titulares de información personal serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contadas a partir del recibo de esta. En el evento es que no sea posible atenderlas en este término, se notificará al titular expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará la debida respuesta, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento.

4.6.2 RECLAMOS

Los titulares y sus causahabientes podrán ejercer sus derechos a actualizar, rectificar, suprimir el dato total o parcial, revocar la autorización, o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, presentando un reclamo dirigido a Cobelén que deberá incluir la siguiente información:

- Nombre y apellidos completos y número de identificación del titular
- El objeto y las razones que dan lugar al reclamo
- La descripción clara y precisa de los datos personales
- El teléfono, correo electrónico o dirección donde se debe enviar o notificar la respuesta
- Los documentos que acrediten la identidad o la representación del titular de datos personales (fotocopia de la cédula de ciudadanía, fotocopia de la cédula de extranjería, pasaporte)
- Los documentos soporte que considere pertinentes y la firma del peticionario cuando fuere el caso.

Para los reclamos que resulten incompletos o no cumplan con las condiciones establecidas en el párrafo anterior, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de dicho reclamo.

Cobelén, atenderá los reclamos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cobelén incluirá en la base de datos una leyenda que diga “RECLAMO EN TRÁMITE” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles después de recibido. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea debidamente resuelto por la organización.

4.6.3 CORRECCIONES Y ACTUALIZACIONES

Cobelén atenderá de manera oportuna a los titulares que, en facultad de sus derechos, soliciten actualizar y/o rectificar su información personal frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido debidamente autorizados.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

En cualquier tiempo y gratuitamente el titular de los datos personales o su representante podrá solicitar la corrección o actualización de sus datos personales previa acreditación de su identidad.

Con el fin de que los titulares puedan ejercer su derecho de actualización, Cobelén adelantará campañas periódicas de actualización de información personal.

4.6.4 SUPRESIÓN DEL DATO

La solicitud de eliminación de la información no podrá ser otorgada por Cobelén cuando el titular tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Toda supresión de datos deberá estar evaluada por el abogado interno y deberá contar con el aval del Oficial de Datos.

4.6.5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares podrán solicitar en cualquier momento a Cobelén la eliminación de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de una solicitud escrita, conforme a lo establecido en el numeral 5.6.2 Reclamos.

La solicitud de revocatoria de la autorización no podrá ser otorgada cuando el titular tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

4.7 CAMBIOS EN EL TRATAMIENTO

Ante cualquier cambio sustancial en el tratamiento previamente autorizado por el titular, Cobelén informará a los titulares al momento de implementar las nuevas políticas, en caso de que el cambio corresponda a la finalidad del tratamiento, se deberá generar una nueva autorización; por lo tanto, se solicitará la actualización de datos.

4.8 ALMACENAMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cobelén almacenará la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo y políticas de seguridad de la información adoptadas por Cobelén.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012, Cobelén implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, mediante los cuales se evitará su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Cobelén se enfocará en:

- Gestión de vulnerabilidades a los sistemas de información
- Recuperación en caso de siniestro
- Control de acceso físico y lógico a los servidores de la base de datos



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

- Contratos de confidencialidad a todas las personas autorizadas a obtener información por la función que tienen dentro de Cobelén.
- Gestión de incidentes de la información
- Auditoria de seguridad de la información personal.

4.9 CIRCULACIÓN DE LOS DATOS

En virtud del principio de circulación restringida el tratamiento de datos personales sólo se podrá hacer por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. En consecuencia, Cobelén no cederá a terceros los datos personales con los que cuenta, salvo en los casos en que la cesión responda al cumplimiento de una obligación legal o se haya obtenido el consentimiento por parte del titular, por lo tanto Cobelén les exigirá, en su calidad de responsable, el cumplimiento de la obligación de reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con 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 los titulares.

4.10 TEMPORALIDAD DEL DATO

En el tratamiento de datos personales que realiza Cobelén, la permanencia de la información en sus bases de datos estará determinada por la finalidad de dicho tratamiento. En consecuencia, agotada la finalidad para la cual se recolectaron los datos, Cobelén procederá a su destrucción o devolución, según el caso, o bien a conservarlos cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, adoptando las medidas de seguridad que impidan un tratamiento inadecuado.

La base de datos con la cual cuenta Cobelén permanecerá durante el funcionamiento de la entidad, estará actualizada conforme a los requerimientos presentados por los titulares de la información.

4.11 ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Una vez se cumpla con la finalidad para la cual se recolectó la información personal, Cobelén dará cumplimiento a las normas de archivo adoptadas por la organización y la eliminará según los procedimientos establecidos para ello.

4.12 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

En función de cumplir con su objeto social, Cobelén como responsable del tratamiento de datos personales podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos a aquellos países que cumplan con los estándares fijados por la Superintendencia de industria y comercio.

La Cooperativa realizará un proceso de debida diligencia para verificar que los países objeto de transmisión o transferencia, cuentan con las condiciones necesarias e idóneas para mantener la seguridad y privacidad de la información de los titulares.



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

En Cobelén se prohíbe la transferencia de datos personales a cualquier tipo de países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, es decir, países que no cumplen con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales, en ningún caso podrán ser inferiores a los que exige la ley 1581 de 2012 a sus destinatarios.

4.13 ENCARGADOS

Cobelén velará por que todos los terceros contratados que actúen como encargados del tratamiento de datos personales, garanticen en todo momento y demuestren, que tienen habilitados e implementados medidas, administrativas, físicas, técnicas, tecnológicas, humanas y de seguridad suficientes para el manejo de la información en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el decreto único reglamentario 1074 de 2015, los lineamientos contemplados en la presente política y las demás instrucciones impartidas por la autoridad administrativa competente. Así mismo, se exigirá en todo momento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de los titulares.

4.14 COOKIES

Cobelén a través de su página web www.cobelen.com podrá implementar diferentes tipos de cookies ya sean propias o de terceros, temporales o permanentes, acatando las normas sobre protección de datos vigentes en Colombia, en especial la aplicación de los principios rectores para la administración de datos de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, para poder acceder y usar la información de los titulares para las finalidades de almacenar o acceder a información en un ordenador o dispositivo móvil o Tablet, ofrecer productos y servicios financieros acorde con los intereses de cada usuario, mejorar la experiencia en la navegación, realizar anuncios publicitarios y contenido personalizado, analizar la actividad dentro del sitio web y conocer el desempeño de nuestros canales virtuales.

Las cookies no recolectarán ni almacenarán nombres, correos electrónicos, números de teléfonos o cualquier otro dato personal. Estos datos solo serán tratados previa autorización voluntaria del titular.

4.15 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los principios establecidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, Cobelén implementa un conjunto de directrices específicas para el tratamiento de datos en sistemas de inteligencia artificial (IA). Estas directrices incluyen: la incorporación de medidas de privacidad desde la fase de diseño (privacy by design), la documentación y evidencia del cumplimiento normativo a lo largo de todo el ciclo de tratamiento de los datos personales, la evaluación y mitigación de riesgos, la garantía de los derechos de los titulares (incluyendo acceso, rectificación, supresión y portabilidad), la implementación de medidas de seguridad técnicas y organizacionales, la obtención de autorización expresa para el tratamiento de datos personales de carácter público, la realización de auditorías periódicas para verificar la conformidad con la normativa, y el aseguramiento de un



Responsable	Oficial de datos	Fecha de Act.	30/07/2025	Código	AG-PO-002	Versión	005
--------------------	------------------	----------------------	------------	---------------	-----------	----------------	-----

proceso adecuado de consentimiento informado previo al tratamiento de los datos con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Cobelén adopta las siguientes directrices específicas para el tratamiento de datos en sistemas de inteligencia artificial (IA)

5. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de Cobelén se encuentra disponible para su consulta en la página [web www.cobelen.com](http://www.cobelen.com). Los datos personales aquí recolectados serán almacenados, usados, suprimidos, procesados, compilados, transferidos, sometidos a circulación, actualizados y dispuestos conforme lo establece la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y la política de tratamiento y protección de datos personales de Cobelén, con las finalidades descritas en la Autorización.

6. ADHERENCIA Y MONITORIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

La Subgerencia de control interno como integrante de la estructura del Gobierno de datos es responsable conforme a su plan anual de auditoría de medir la adherencia y monitorización del cumplimiento de esta política.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley 1581 de 2012
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio
- Decreto 1377 de 2013
- Ley 1266 de 2008
- Decreto 1074 de 2015
- Circular Básica Jurídica del 28 de enero de 2021
- SIC - Circular externa 2 (21 de agosto de 2024)

Este documento fue aprobado por el consejo de administración mediante acta número **699 del 30 de Julio del 2025**.

Luis Arcadio Londoño
Presidente del Consejo de Administración

Geidi Girleza Carvajal
Secretaria del Consejo de Administración