



POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: PL-01
VERSIÓN: 02
FECHA: 27/03/2026
PÁGINA: 1 de 14

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOTRAMED, identificada con Nit: 890.905.859-3, publica la política de privacidad y protección de datos personales de nuestros asociados, empleados y público en general, para que se informen acerca de dicha normativa, en cumplimiento de lo estipulado en la Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1074 de 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas que adicionen, modifiquen y/o reglamenten tal materia.

COOTRAMED, manifiesta que garantiza a sus asociados, empleados, proveedores, contratistas y público en general, los derechos a la intimidad, a la privacidad, y el buen nombre de las personas, durante el proceso del tratamiento de datos personales, en todas las actividades, las cuales tendrán los principios de confidencialidad, legalidad, acceso, libertad, seguridad y transparencia. Adicional a ello, se compromete a no revelar la información que se digita o transfiere a nuestra empresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

I. ASPECTOS GENERALES

Conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y la legislación vigente, todas las personas tienen el derecho fundamental de conocer, actualizar y rectificar la información que se encuentre en las centrales de datos. En COOTRAMED, como responsables del tratamiento de la información, contamos con una normativa específica para la protección de los datos personales de nuestros asociados, empleados, proveedores y contratistas. Hemos implementado procesos y políticas orientadas a garantizar la confianza, seguridad y calidad en el manejo de dicha información.

A continuación, se detallan los aspectos generales que rigen las normas para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales por parte de COOTRAMED, así como los derechos y responsabilidades de los titulares de la información.

COOTRAMED se compromete a salvaguardar la confidencialidad de los datos de carácter personal y a tratarlos con la debida reserva. Asimismo, asume la responsabilidad de adoptar las medidas técnicas, organizativas y de seguridad necesarias para prevenir su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Estas acciones se alinean con lo dispuesto por la legislación colombiana en materia de protección de datos personales, así como con los tratados y acuerdos internacionales ratificados por Colombia en esta área.

II. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Política de Protección de Datos Personales de COOTRAMED se aplicará a todos los datos personales que sean proporcionados por nuestros asociados, empleados, proveedores, contratistas y el público en general. Esta política abarca igualmente todas las bases de datos, archivos y sistemas de información que contengan datos personales bajo el

control y responsabilidad de COOTRAMED. En calidad de responsable del tratamiento de dichos datos, COOTRAMED garantizará su adecuado manejo, de acuerdo con los principios de protección de datos establecidos en la legislación vigente, con el fin de salvaguardar la privacidad y los derechos de los titulares de los datos.

III. AMBITO DE APLICACIÓN DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS

La política de tratamiento y protección de datos personales y bases de datos, es conocida y aplicada por todos los asociados, empleados, contratistas y proveedores de COOTRAMED.

IV. PRINCIPIOS RECTORES

En virtud de interpretación y aplicación jurídica de la Ley 1581 en su artículo 4 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán los siguientes principios:

a) Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: La recolección, uso y el tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

b) Principio de Finalidad: La recolección, uso y el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

c) Principio de Libertad: La recolección, uso y el tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d) Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a La recolección, uso y tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de Datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) Principio de Transparencia: En la recolección, uso y tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) Principio de Acceso y Circulación Restringida: La recolección, uso y el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.

g) Principio de Seguridad: La información sujeta a recolección, uso y tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar 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.

h) Principio de Confidencialidad: Todos los empleados y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta. COOTRAMED, se compromete a tratar los datos personales de los titulares, tal como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. COOTRAMED, informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

i) Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

j) Interpretación integral de los derechos constitucionales: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

k) Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

V. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS

1) Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

1.1) Tratamiento de Datos Sensibles: Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización. c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

1.2) Autorización Especial de Datos Personales Sensibles: COOTRAMED, informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias, en donde estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los servicios.

2) Dato Público: Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Ejemplo: Nombres y apellidos, número de cedula de ciudadanía, datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna.

3) Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información. Ejemplo: Fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida, entre otros.

4) 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. Ejemplo: Datos financieros y crediticios, dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros.

5) Categorías especiales de datos: Datos sensibles y Derechos de los niños, niñas y adolescentes. El tratamiento de este tipo de datos está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: (i) Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. (ii) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

VI. CONSULTA DE POLÍTICAS DE DATOS PERSONALES

La política de datos personales podrá ser consultada por todos los asociados y público en general en la página web: www.cootramed.coop Link Corporativo; Link Política protección de Datos Personales.

VII. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOTRAMED, como responsable del tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus asociados, usuarios, deudores, proveedores, contratistas, empleados, que se encuentran en las bases de datos de la Cooperativa, informa que dará cumplimiento a lo estipulado por la Constitución Política y La Ley, sobre protección de datos de carácter personal, en el tratamiento de datos personales e información que se origine como consecuencia de los servicios ofrecidos por la Cooperativa y del desarrollo de su objeto social.

COOTRAMED, tiene su sede principal de domicilio en la carrera 54 No 40 A 26, de la ciudad de Medellín, PBX (604) 4446111, correo institucional: info@cootramed.coop.

VIII. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA BASE DE DATOS

COOTRAMED adoptará las mejores prácticas y estándares en materia de seguridad, protección, almacenamiento y confidencialidad de los datos personales proporcionados por los asociados, empleados, proveedores, contratistas y el público en general. Se asegurará de verificar, en los casos que corresponda, la existencia de excepciones legales que permitan la entrega de los datos personales a las autoridades competentes, conforme a lo establecido por la legislación vigente y en situaciones pertinentes.

IX. OBLIGACIONES DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

El titular de los datos personales objeto de tratamiento por parte de COOTRAMED, deberá suministrar información veraz, exacta, actualizada y completa, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

X. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. La Cooperativa obtendrá y utilizará los datos personales que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto, para cumplir con sus deberes legales y para atender en debida forma la relación que establezca con el Titular del dato, de forma tal que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos.

2. La Cooperativa utilizará los datos personales conforme a las finalidades con las que tales datos sean obtenidos.

Tales datos personales corresponderán a los de sus Asociados, empleados, proveedores, contratistas, administradores, aliados y en general a los de todas aquellas personas naturales con las que la Cooperativa se relaciona para el cumplimiento pleno de su objeto.

3. La Cooperativa obtendrá y utilizará datos personales siempre que se encuentre facultada para ello, bien porque la Ley así lo dispone, bien porque ello se deriva de la naturaleza de la relación que tiene con el Titular de los datos o bien porque el Titular del dato la autoriza expresamente para el efecto.

4. Cuando quiera que se precise autorización del Titular para el tratamiento de sus datos personales:

La Cooperativa informará al Titular sobre la finalidad de tal tratamiento y obtendrá de él su consentimiento expreso e informado.

La autorización se obtendrá en forma previa al tratamiento de los datos personales y, en todo caso, a más tardar al momento de la recolección inicial de tal información.

La autorización podrá darse a través de cualquier medio que permita su adecuada conservación, así como su consulta posterior.

5. El tratamiento que COOTRAMED le da a los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por los titulares de los datos, tendrá la siguiente finalidad:

- Afiliación, identificación y validación de derechos de los asociados.
- Actualización de datos entregados por el titular.
- Autorización para el acceso a los productos y servicios de la COOTRAMED.
- Suministro de información de contacto a los prestadores de servicios, para garantizar a los asociados y deudores, el acceso oportuno a los servicios de ahorro, crédito y fondos sociales.
- Caracterización y seguimiento a los asociados, para la gestión comercial y riesgo crediticio, utilizando la información derivada de los servicios y productos.
- Entrega de reportes de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos de entidades de control, y autoridades judiciales competentes en caso de ser requerida.
- Para ejercer acciones judiciales y legales.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por COOTRAMED, la cual podrá efectuarse por cualquiera de los medios de contacto informados por el usuario en su proceso de afiliación.
- Para el envío de información referente al estado de cuentas, deberes y derechos como asociado, así como las actividades asistenciales, administrativas, comerciales, campañas de mercadeo, de educación Financiera y Cooperativa que ofrece COOTRAMED a través de Direcciones Físicas, Electrónicas, Email, Web Marketing, Mensajes de texto (SMS y/o

MMS), Redes Sociales tales como Facebook, Instagram, WhatsApp, o de cualquier otro medio de comunicación digital presente o futuro.

- En procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica y del objeto social de COOTRAMED.

6. En los eventos en que la Cooperativa requiera utilizar datos personales para una finalidad distinta a la inicialmente informada a su Titular y autorizada por éste o diferente a la señalada en la Ley o ajena a la naturaleza de la relación que lo vincula con la Cooperativa, se deberá obtener del Titular de los datos una nueva autorización. La Cooperativa no tendrá que solicitar una nueva autorización al Titular cuando, conforme al ordenamiento jurídico, el nuevo uso sea razonablemente previsible por parte el Titular del dato al momento de consentir en su utilización, en el marco de su relación con la Cooperativa.

7. La Cooperativa ha previsto que siempre que los datos personales sean suministrados por un tercero, ese tercero debe contar con la autorización del Titular que le permita compartir la información con la Cooperativa o estar amparado en la ley para ello.

8. En los casos en los que la Cooperativa contacte al Titular del dato a partir de los Datos Públicos que haya obtenido, entendidos éstos como aquellos para cuyo tratamiento no se requería la autorización previa del mismo, la Cooperativa deberá contar con autorización, bien dada por la ley o como consecuencia de la naturaleza de la relación con el Titular o bien por solicitar del Titular su autorización, para obtener datos adicionales, caso en el cual le informará acerca de las finalidades para las que serán tratados los nuevos datos que le sean suministrados.

9. En el tratamiento de datos de menores de edad, la Cooperativa tendrá en cuenta el interés superior de los mismos, así como la prevalencia de sus derechos. Adicionalmente, en los eventos en que los derechos de tales menores sean ejercidos por un tercero, la Cooperativa verificará que ese tercero esté autorizado conforme a la ley para ello.

10. En el evento en que la información recopilada corresponda a Datos Sensibles, entendidos éstos como aquellos que afectan su intimidad o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, la Cooperativa debe informar al Titular de la misma acerca del carácter de sensible de los datos que suministra y acerca de la posibilidad que tiene de suministrar o no dicha información.

11. La Cooperativa no condicionará la existencia y el mantenimiento de su relación con el Titular al suministro de Datos Sensibles por parte de éste, a menos que tales datos en efecto deban obtenerse por ser indispensables para la existencia y/o mantenimiento adecuado de la relación o para el cumplimiento de los deberes a cargo de la Cooperativa y/o del Titular.

12. La Cooperativa velará porque los datos personales que se encuentran en sus archivos y bases de datos sean almacenados y administrados en razonables condiciones de seguridad y confidencialidad.

13. Son confidenciales los datos personales, excepto aquellos que tienen el carácter de públicos. La información clasificada como confidencial debe ser conocida y manejada exclusivamente por los empleados autorizados por la Cooperativa para ello.

14. Es responsabilidad de todos los empleados de la Cooperativa velar por la confidencialidad y seguridad de dicha información y velar porque los terceros que acceden a la misma (proveedores o contratistas) también se responsabilicen de ella.

El deber de reserva de los empleados y colaboradores frente a los datos personales a los que tengan acceso se extiende después de finalizada la actividad realizada por éste en relación con el tratamiento.

15. La Cooperativa informará a las autoridades competentes en los términos que señala la Ley las situaciones relevantes relativas a la administración de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de ella.

16. COOTRAMED conservará los datos personales por el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y conforme a los siguientes criterios orientadores: a) Datos de asociados y deudores: Durante la vigencia de la relación contractual y hasta por diez (10) años posteriores a su terminación, en cumplimiento de obligaciones legales, contables y regulatorias. b) Datos laborales: Durante la vigencia del contrato laboral y hasta por veinte (20) años posteriores, conforme a obligaciones legales laborales y de seguridad social. c) Datos contables y financieros: Mínimo diez (10) años conforme a la normatividad comercial y tributaria vigente. d) Datos de video vigilancia: Máximo noventa (90) días calendario, salvo que deban conservarse como prueba en procesos judiciales o administrativos. e) Datos de campañas comerciales: Hasta que el titular solicite su supresión o revoque la autorización. Una vez cumplido el término de conservación, los datos serán eliminados o anonimizados de manera segura.

17. La Cooperativa velará porque se registren en los términos de la normatividad vigente, las bases de datos que contengan datos personales objeto de tratamiento por su parte.

18. La Cooperativa incorporará a sus procesos los mecanismos para que los Titulares de datos personales que administra puedan conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, así como para revocar la autorización que para su utilización tales Titulares han otorgado, siempre que tal revocatoria, conforme al ordenamiento jurídico proceda, es decir, siempre que con la revocatoria de la autorización no se vulnere un deber legal o contractual.

Igualmente, los procedimientos previstos por la Cooperativa preverán la divulgación de la presente política y de sus modificaciones en forma adecuada y oportuna.

19. Los procedimientos se ajustarán de tal forma que las consultas o reclamos de los Titulares sean atendidos en forma clara, sencilla y oportuna, y en todo caso, en un término que no podrá superar lo previsto en la normatividad vigente. La Cooperativa velará por la suficiencia y claridad de las respuestas a tales consultas o reclamos.

Adicionalmente, en los procedimientos internos la Cooperativa adoptará medidas de seguridad con el fin de: (i) evitar el daño, pérdida, alteración, hurto o destrucción de los datos personales, lo cual implica velar por la correcta operación de los procesos operativos y tecnológicos relacionados con esta materia; (ii) prevenir el uso, acceso o tratamiento no autorizado de los mismos, para lo cual se preverán niveles de acceso y circulación restringida de dicha información; y (iii) incorporar los criterios de seguridad de los datos personales como parte integral de la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

20. Es responsabilidad de la Administración la implementación de estas políticas.

XI. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES:

El titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Ejercer el derecho fundamental al habeas data, en los términos de la Ley 1266 de 2008 y demás leyes y decretos concordantes, mediante la utilización de los procedimientos de consultas, peticiones y/o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos que estén expresamente prohibidos o no hayan sido autorizados.
- Solicitar prueba de la autorización, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) haya determinado las conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.
- Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

XII. REDES SOCIALES

Toda la información que los asociados, empleados y público en general proporcionan a través de las redes sociales en las cuales COOTRAMED interactúa o realiza tratamiento

(incluyendo mensajes directos, comentarios, formularios, campañas digitales o cualquier mecanismo de captación de información), constituye Datos Personales y estará sujeta a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Sin perjuicio de lo anterior, las plataformas digitales como Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok, X, YouTube, Telegram u otras similares son entornos administrados por terceros, quienes actúan como responsables independientes del tratamiento respecto de los datos recolectados directamente por dichas plataformas, razón por la cual COOTRAMED recomienda consultar las políticas de privacidad de cada proveedor tecnológico.

COOTRAMED únicamente será responsable por el tratamiento de los datos personales que reciba, administre o almacene directamente en sus sistemas internos.

XIII. VIDEO VIGILANCIA

COOTRAMED informa a sus empleados, asociados, proveedores, contratistas, visitantes y público en general sobre la existencia de mecanismos de seguridad, por medio de video vigilancia en sitios visibles de todas las oficinas, sucursales y agencias de la Cooperativa.

COOTRAMED, cuenta con un sistema de video vigilancia por medio de cámaras fijas, instaladas en sitios específicos y estratégicos en el interior de sus agencias, oficinas y/o sedes, lo cual está establecido en los derechos del tratamiento de datos para los empleados y personas naturales en general.

A su vez comunica que la información recolectada a través de estos videos, solo se utilizará con fines de seguridad de los asociados, ahorradores, empleados, personas naturales, público en general, y bienes y activos que en ella se contengan.

Dicha información podrá ser utilizada como prueba en cualquier momento, previo requerimiento por orden judicial y/o para salvaguardar la integridad de los empleados y activos de COOTRAMED.

Los archivos obtenidos de la video vigilancia se almacenan en un sistema que cuenta con las condiciones de seguridad de protección de datos, estipulado por la ley para tal fin y solo tiene acceso el personal de las áreas de comunicaciones y administrativa, los cuales suscribieron el respectivo acuerdo de confidencialidad.

XIV. GRABACION DE LLAMADAS

COOTRAMED, informa a sus asociados, empleados y público en general que todas las llamadas son grabadas y monitoreadas para mejorar la calidad de los servicios de la Cooperativa, por lo cual la información personal suministrada a través de este medio también será protegida y tratada conforme a lo estipulado por la ley, para tal fin y solo tiene acceso el personal de las áreas de comunicaciones y administrativa, los cuales suscribieron el respectivo acuerdo de confidencialidad.

XV. RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

COOTRAMED, es la responsable del tratamiento de datos personales, y para que sus asociados y público en general puedan realizar las acciones necesarias para el ejercicio de sus derechos como titular, atenderá y gestionará las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos PQRSF, a través de nuestro portal web www.cootramed.coop, ingresando al Link PQRSF, también deja a disposición de sus asociados y público en general el correo electrónico info@cootramed.coop, o a través del PBX (4) 4446111.

XVI. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

El titular de los datos personales y datos personales sensibles podrá ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización, de la siguiente manera:

- Las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el titular de los datos o por su representante legal. En consecuencia, con ello, COOTRAMED se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario a través de los medios legales establecidos para dicho fin.
- La solicitud debe contener la información personal requerida (Nombre, datos de contacto, dirección y teléfono para recibir la respuesta), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos de soporte para ejercer su derecho como titular.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
PARÁGRAFO. La petición o consulta, se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.
- Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas: (i) La solicitud deberá contener como mínimo nombre completo y apellidos, número de identificación, la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante por los que requiere recibir la respuesta a su solicitud. Si la queja o reclamo se presentan incompletos, COOTRAMED deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. (ii) Transcurridos 30 días hábiles desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo. (iii) El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se

atenderá la queja o reclamo, la cual, en ningún caso, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

XVII. CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

COOTRAMED, se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento. Respetando siempre los derechos de los sus asociados, deudores, proveedores, colaboradores y empleados. Dichos cambios serán informados y publicados en nuestro portal web www.cootramed.coop

XVIII. VIGENCIA.

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entrará en vigor cuando se apruebe y publique. Será revisada, modificada y actualizada si se presentan nuevos lineamientos, requerimientos legales o directrices internas o externas que así lo requieran.

XIX. TÉRMINOS JURÍDICOS Y DEFINICIONES

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado que da el titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

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 Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos).

Dato biométrico: son aquellos datos personales que informan sobre determinados aspectos físicos que, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las singularidades que identifican a una persona. Estos se dividen en:

Biométricos fisiológicos: son aquellos derivados de la medida de una parte de la anatomía de una persona; por ejemplo: la huella dactilar, rostro, retina.

Biométricos del comportamiento: como es la voz o la firma.

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. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.

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 o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Recolectar: Reunir información, datos, cosas o personas de procedencia diversa.

Almacenar: Reunir, guardar o registrar en cantidad información, datos

Procesar: es la acumulación y manipulación de elementos de datos para producir información significativa.

Usar: Consiste en la finalidad o fin que se le dé a la información recolectada y almacenada

XX. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

COOTRAMED podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos personales cuando ello sea necesario para el cumplimiento de su objeto social, obligaciones contractuales o legales.

En los casos de transmisión internacional de datos personales: (i) Se verificará que el país receptor cuente con niveles adecuados de protección de datos reconocidos por la autoridad competente en Colombia, o (ii) Se suscribirán contratos de transmisión de datos que incorporen cláusulas que garanticen el cumplimiento de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.



POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: PL-01
VERSIÓN: 02
FECHA: 27/03/2026
PÁGINA: 14 de 14

Cuando el tratamiento sea realizado por un encargado ubicado dentro o fuera del territorio colombiano, se celebrará contrato de transmisión de datos conforme al artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.

No se realizarán transferencias internacionales de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo que medie autorización expresa e inequívoca del titular o exista habilitación legal.

XXI. RELACIÓN CON ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Cuando COOTRAMED contrate a terceros que impliquen acceso o tratamiento de datos personales (proveedores tecnológicos, call centers, auditorías externas, servicios en la nube, operadores logísticos u otros), dichos terceros actuarán como Encargados del Tratamiento. En tales casos: (i) Se suscribirá contrato escrito que regule el tratamiento de datos personales. (ii) El Encargado solo podrá tratar los datos conforme a las instrucciones documentadas de COOTRAMED. (iii) No podrá utilizarlos para fines propios. (iv) Deberá implementar medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas. (v) Deberá notificar incidentes de seguridad en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. (vi) No podrá subcontratar el tratamiento sin autorización previa y escrita. (vii) Deberá devolver o eliminar los datos al finalizar la relación contractual.

COOTRAMED realizará seguimiento y verificación del cumplimiento de estas obligaciones.

La presente Política de Protección de Datos Personales rige a partir de la fecha de aprobación por parte de Consejo de Administración, en su sesión ordinaria del 27 de marzo de 2026, según consta en el Acta No. 2.812 y deroga todas las disposiciones anteriores relacionadas con la materia.

Original firmado