

# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

**COOPERATIVA ESPECIALIZADA  
DE AHORRO Y CRÉDITO  
COINPROGUA**



**2026**

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>2 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

## **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO**

**COINPROGUA**  
**Nit. 800.113.429-3**

**ACTA 20260728320**  
**30 de Julio de 2026**

### **POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO COINPROGUA.**

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO COINPROGUA EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS,

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que la Ley 79 de 1988 y el Estatuto, facultan al Consejo de Administración para expedir las normas internas de la COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO COINPROGUA.
2. Que la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 establecen el régimen general de protección de datos personales, disponiendo la obligación de las entidades que recolectan, almacenan, usan o circulan datos personales, de adoptar una política interna que garantice el debido cumplimiento de dicha normatividad.
3. Que la Cooperativa, en desarrollo de su objeto social, recolecta, almacena y trata datos personales de sus asociados, empleados, proveedores y demás terceros, por lo cual se hace necesario adoptar una Política de Tratamiento de Datos Personales que regule de manera clara y transparente el manejo de dicha información.
4. Que resulta indispensable establecer los principios, finalidades, procedimientos y garantías aplicables al tratamiento de datos personales, con el fin de proteger los derechos de los titulares de la información y dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de habeas data.
5. Que el Consejo de Administración revisó y aprobó íntegramente el contenido de la presente Política de Tratamiento de Datos, la cual se transcribe en la parte resolutive de este acuerdo.

#### **RESUELVE**

Aprobar y adoptar la actualización de la política de tratamiento de datos, cuyo contenido es:

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>3 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

## 1. QUIENES SOMOS

COINPROGUA actúa en calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen o sustituyan, a continuación, presentamos nuestros datos de identificación:

**Nombre:** Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coinprogua

**Teléfono:** 6076916170

**Domicilio principal:** Carrera 7 No. 6A – 24 Calle Central Guamalito, El Carmen, Norte de Santander.

**NIT:** 800113429-3

**Correo de contacto:** coinprogua@coinprogua.com y notificaciones@coinprogua.com

**Sitio web:** <https://coinprogua.com/>.

## 2. COMPROMISO DE COINPROGUA CON LA PROTECCIÓN DE

### LOS DATOS PERSONALES

La Cooperativa tiene ajustadas sus políticas institucionales conforme al ordenamiento jurídico colombiano. Para ello, ha concentrado sus esfuerzos para cumplir con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el fundamento de los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. El manejo de la información se realiza dentro de la institución con estrictas normas de confidencialidad, seguridad y restricciones en su uso, aplicables a todos los colaboradores y contratistas.

A partir del derecho a la intimidad y al habeas data, se desarrollaron la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012. Esta última ha sido reglamentada mediante los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales a su vez han sido compilados en el Decreto único 1074 de 2015 y en la Circular Externa No. 02 del 3 de noviembre de 2015.

El anterior cuerpo de normas configura el entramado de obligaciones que la cooperativa debe atender frente a la protección de datos personales de los asociados, empleados, proveedores, visitantes, ahorradores juveniles, deudores solidarios y demás titulares de datos en su calidad de responsable del tratamiento.

Es compromiso de COINPROGUA estar en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

## 3. VOCABULARIO COINPROGUA EN EL MANEJO DE DATOS

### PERSONALES

Para una lectura correcta de la Política de Tratamiento de Datos Personales tenga en cuenta los siguientes conceptos:

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>4 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- a. **Almacenar:** Reunir, guardar o registrar información o datos.
- b. **Ahorrador juvenil:** Niño o niña menor de catorce años que es familiar de un asociado y es beneficiario del programa de ahorro. El ahorrador juvenil realiza ahorro voluntario ante la Cooperativa, con independencia del ahorro realizado por su familiar asociado. Su información se encuentra anexa a la del familiar asociado.
- c. **Apoderado o autorizado:** Persona natural o jurídica autorizada mediante mandato o poder por cualquiera de los titulares de los datos personales de COINPROGUA para que realice cualquier tipo de trámite, consulta, reclamo o solicitud ante la Cooperativa por cuenta y en representación de quien autoriza.
- d. **Asociados:** Persona natural mayor de siete (7) años que realiza aportes a la cooperativa y que es beneficiaria de sus servicios. Las personas jurídicas también son asociadas de la cooperativa, pero para los efectos de este documento la palabra “asociados” se limitará a las personas naturales.
- e. **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- f. **Beneficiarios del asociado:** Personas naturales parientes del asociado que son beneficiarias de la póliza de vida suscrita entre éste y la entidad aseguradora aliada de la Cooperativa.
- g. **Dato personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- h. **Dato privado:** Información que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. Incluye, entre otros, datos contenidos en documentos privados, gustos, datos de contacto personales, etc. En el proceso de vinculación del asociado se recolectan datos de este tipo.
- i. **Dato público:** Todo aquel dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Ejemplo de esta clasificación son el nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha de expedición del documento, fecha de nacimiento, estado civil, filiación, profesión, firma y huella (no biométrica).
- j. **Dato semiprivado:** Dato cuyo acceso está sujeto a algún grado de restricción y representa un tema de interés para determinado sector o grupo de personas. Ejemplo: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc. COINPROGUA trata datos de información financiera del asociado en la solicitud de crédito y formato de vinculación.
- k. **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>5 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

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. En el proceso de asegurabilidad del solicitante del crédito se tratan datos sobre el estado de salud del asociado.

- l. **Deudor solidario:** El deudor solidario es una persona –natural o jurídica-, que respalda la obligación adquirida por el asociado durante la vigencia del crédito. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del asociado se extienden al deudor solidario en cuanto al tratamiento de su información personal.
- m. **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trata datos personales por cuenta y disposición de COINPROGUA, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. COINPROGUA también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.
- n. **Estudiantes:** Estudiantes de once grado de instituciones educativas que tienen convenio con la cooperativa para desarrollar las prácticas de servicio social.
- o. **Oferente:** Persona natural o jurídica que ofrece un bien o servicio y que aún COINPROGUA no ha contratado.
- p. **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante COINPROGUA, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- q. **Productos:** Servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus asociados. Entre los mismos se encuentran los productos: cuentas de crédito, CDAT y CDT.
- r. **Referencias:** Personas naturales que respaldan la idoneidad del asociado durante su vinculación a la Cooperativa, pudiendo ser un familiar o un tercero sin parentesco. También pueden ser personas que referencia el empleado para demostrar su idoneidad laboral en el proceso de selección.
- s. **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los cuales COINPROGUA realiza cualquier tipo de tratamiento.
- t. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- u. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por COINPROGUA, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales, la forma de acceder a ella, las finalidades del tratamiento, los derechos que le asisten y los canales para ejercerlos.
- v. **Responsable del tratamiento:** COINPROGUA en su calidad de persona jurídica que, por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- w. **Sistema de Gestión de Datos Personales:** Conjunto de políticas, procedimientos, controles y herramientas implementadas por COINPROGUA para salvaguardar el cumplimiento del régimen legal de protección de datos personales.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>6 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- x. **Transferencia de datos personales:** Operación que ocurre cuando COINPROGUA, como responsable, envía datos personales a un receptor que actúa también como responsable del tratamiento, dentro o fuera del país.
- y. **Transmisión de datos personales:** Tratamiento que implica la comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio colombiano cuando tenga por objeto que un Encargado realice el tratamiento por cuenta de COINPROGUA.

#### 4. TENEMOS PRINCIPIOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Como titular de los datos personales debe saber que nuestras actuaciones se rigen no sólo por los postulados de la Política de Tratamiento de Datos sino también por los siguientes principios rectores, que constituyen las mínimas obligatorias para todo tratamiento de datos personales:

- a. **Legalidad:** El tratamiento de datos personales se realiza conforme a lo dispuesto en la Constitución, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios (1377/2013, 886/2014, 1074/2015) y las normas que los sustituyan o modifiquen. No se adelantarán prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
- b. **Finalidad:** Toda recolección y uso de datos personales responde a una finalidad legítima, específica y previamente autorizada por el titular. No se tratarán datos para fines distintos a los autorizados.
- c. **Consentimiento informado:** El tratamiento de datos personales solo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. COINPROGUA no obtendrá ni divulgará datos personales sin dicha autorización
- d. **Transparencia:** El titular puede obtener en cualquier momento y sin restricciones información sobre la existencia, características y finalidades del tratamiento de sus datos personales, así como acceder al contenido de esta Política.
- e. **Seguridad:** COINPROGUA adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, en línea con los estándares de la Circular Externa 036 de 2022 de la Supersolidaria.
- f. **Acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo los públicos, no estarán disponibles en internet o medios masivos a menos que su acceso sea técnicamente controlable y limitado al titular o a terceros autorizados. No publicamos ni cargamos en internet datos personales, salvo aquellos que sean necesarios para que el asociado pueda consultar su estado financiero o de servicios.
- g. **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento (empleados, contratistas, encargados) están obligadas a mantener reserva sobre la información, incluso después de finalizada su relación con la Cooperativa. Solo podrán comunicar datos cuando la ley o la autorización del titular lo permitan.
- h. **Veracidad o calidad:** La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. COINPROGUA no procesará datos parciales, incompletos, desactualizados o que induzcan a error.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>7 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- i. **Interés superior del menor:** En el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, COINPROGUA procura que prevalezca su interés superior, así como el respeto de sus derechos fundamentales. Solo se recolectarán y tratarán sus datos cuando medie autorización expresa del representante legal y en ningún caso se utilizarán para fines que puedan afectar su bienestar o dignidad.
- j. **Minimización de datos sensibles:** COINPROGUA únicamente recolectará y tratará datos sensibles cuando sean estrictamente necesarios para la finalidad autorizada y el titular haya otorgado su consentimiento explícito. No se solicitarán datos sensibles adicionales a los indispensables para la realización de las finalidades autorizadas.
- k. **Anonimización, supresión y conservación diferenciada:** Una vez cumplida la finalidad del tratamiento, o cuando el titular solicite la supresión y no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos, COINPROGUA procederá a anonimizar o suprimir los datos personales. Cuando la Cooperativa deba conservar la información por obligaciones legales, de gestión documental o por requerimiento de autoridades, se mantendrá bajo medidas de seguridad, pero sin utilizarla para fines distintos a los que justifican su conservación.
- l. **Responsabilidad demostrada (accountability):** COINPROGUA es responsable de cumplir y hacer cumplir todos los principios y obligaciones de la presente política. COINPROGUA mantendrá evidencia de las autorizaciones, de los procedimientos de seguridad y de las respuestas a consultas y reclamos, con el fin de demostrar a los titulares y a las autoridades de control el debido tratamiento de los datos personales.

## 5. TITULARES DE LOS CUALES TRATAMOS DATOS PERSONALES

La información de las personas es nuestro principal activo intangible objeto de protección en las diferentes operaciones que adelanta la cooperativa. De manera especial tratamos datos de:

- a. Potenciales asociados
- b. Asociados
- c. Representantes legales de asociados y de personas jurídicas asociadas.
- d. Deudores solidarios asociados y no asociados
- e. Referencias de los asociados
- f. Ahorradores juveniles
- g. Exasociados
- h. Beneficiarios programa Siglo XXI
- i. Aspirantes a ser trabajadores
- j. Trabajadores
- k. Ex trabajadores
- l. Referencias laborales de trabajadores
- m. Oferentes
- n. Proveedores
- o. Contratistas
- p. Causahabientes, herederos o beneficiarios de los asociados



|                                                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
|  | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                  | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>8 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                          |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                        |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- q. Visitantes a las instalaciones físicas
- r. Persona autorizada por el asociado para realizar retiros o trámites (apoderados)
- s. Estudiantes, Aprendices SENA y pasantes universitarios.
- t. Asistentes a eventos organizados por la Cooperativa.
- u. Usuarios de canales digitales

## 6. USAMOS LA INFORMACIÓN PARA FINES CLAROS

Como Cooperativa responsable del tratamiento de datos personales usamos la información teniendo claras las finalidades que damos a conocer al titular al momento de la autorización. COINPROGUA utiliza los datos personales para las siguientes finalidades, según la categoría del titular de que se trate:

### Potencial Asociado

- a. Llevar a cabo el proceso de vinculación.
- b. Consultar y verificar información suministrada.
- c. Realizar consultas en centrales de información y riesgo.
- d. Realizar estudio financiero y comercial.
- e. Incluir al potencial asociado en programas de bienestar social y planes de descuentos para servicios particulares ofrecidos por terceros aliados, previa autorización.

### Asociado

- a. Consultar y verificar información suministrada.
- b. Realizar consultas en las centrales de información y riesgo, entidades de consulta de bases de datos, operadores de información o ante otras entidades con las que pretenda establecer alianzas o vínculos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por el asociado.
- c. Realizar estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus codeudores.
- d. Realizar el desembolso de crédito.
- e. Gestionar cobro y recuperación de cartera.
- f. Reportar ante los operadores de información de que trata la ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito.
- g. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente.
- h. Contactar a los beneficiarios de crédito por los canales autorizados.
- i. Realizar actividades de mercadeo y promoción de productos de la cooperativa como: concursos, rifas, entre otras, para hacer partícipes a los afiliados en las mismas.
- j. Aplicar la indemnización que sea pagada por la compañía de seguros que ampare el saldo insoluto de las obligaciones del asociado, ahorros y de los aportes sociales.



|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>9 DE 36      |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- k. Enviar información comercial y de productos.
- l. Informar a los asociados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
- m. Adoptar medidas para prevención de actividades ilícitas.
- n. Compartir datos con aliados estratégicos.
- o. Validar identidad y autorizar operaciones.
- p. Validar la identidad del asociado mediante sistemas de autenticación biométrica que consultan bases de datos oficiales como la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de salvaguardar la seguridad en las transacciones, prevenir suplantaciones y cumplir con obligaciones legales en materia de identificación.
- q. Ejecutar trámites específicos autorizados.
- r. Gestionar la representación legal en nombre del asociado, especialmente en casos de menores o personas que requieran acuerdo de apoyo.
- s. Gestionar la asignación de beneficios económicos y sociales establecidos conforme a la ley y/o normatividad interna relacionada.
- t. Administrar acceso a plataformas tecnológicas y servicios digitales de la Cooperativa y sus aliados.
- u. Conservar registros históricos, estadísticos o contables.
- v. Cumplir requerimientos de autoridades.
- w. Gestionar PQRS y servicio al cliente.
- x. Llevar a cabo encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado.
- y. Gestionar riesgos financieros y no financieros.
- z. Participar en programas de educación financiera.
- aa. Participar en programas de fidelización o convenios.
- bb. Gestionar seguros asociados a productos financieros.
- cc. Actualizar datos de contacto o ubicación.
- dd. Recolectar y analizar información para segmentación.
- ee. Implementar medidas tecnológicas y de ciberseguridad para proteger los sistemas de información, prevenir accesos no autorizados y velar por la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos.
- ff. Gestionar seguros asociados a productos financieros (créditos, ahorros, aportes), incluyendo validación de beneficiarios, notificación de siniestros y procesamiento de pagos por parte de las aseguradoras.
- gg. Autorizar la transferencia y/o transmisión nacional o internacional de sus datos personales, en los términos previstos por la ley, cuando ello sea necesario para la ejecución de relaciones contractuales, legales o comerciales.
- hh. Autorizar el uso de su imagen, nombre y voz en actividades institucionales, promocionales, eventos o campañas desarrolladas por la cooperativa, en medios físicos, electrónicos o digitales, siempre que medie su consentimiento previo, expreso e informado.
- ii. Publicar en medios físicos, impresos, electrónicos, digitales, audiovisuales o redes sociales oficiales de la cooperativa (como página web, redes sociales, cartelera institucional o grupos autorizados de mensajería instantánea) fotografías y registros de

|                                                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
|  | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                  | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>10 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                          |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                        |                                               | Afilación                            |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

eventos sociales, culturales, educativos, recreativos y sorteos donde participen los asociados, previa autorización y en cumplimiento de los principios de protección de datos.

- jj. Incluir al asociado en programas de bienestar social y planes de descuentos para servicios particulares ofrecidos por terceros aliados.
- kk. Dar a conocer información de interés al asociado, en especial referente a servicios y actividades recreativas.
- ll. Ofrecer y renovar los seguros de vida del asociado, establecer el perfil de su salud y su condición de asegurabilidad ante la entidad aseguradora, así como gestionar las reclamaciones ante la aseguradora.
- mm. Capturar y almacenar fotografías de los asociados y deudores para fines de identificación.
- nn. Gestionar la inclusión de los asociados y sus familiares en el programa Siglo XXI.
- oo. Llevar un registro e histórico de las personas beneficiarias del programa Siglo XXI.

### **Representante Legal del Asociado**

- a. Gestionar representación legal en nombre del asociado (ej. Persona jurídica, menores o personas con apoyo).

### **Codeudor no asociado**

- a. Verificar información suministrada.
- b. Consultar información en centrales de riesgo.
- c. Realizar estudio financiero.
- d. Reportar ante los operadores de información de que trata la ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito.
- e. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente.
- f. Contactarlos en los eventos en que no haya sido posible contactar directamente a los deudores.
- g. Referido
- h. Contactar para ampliación de red de asociados, previa autorización.

### **Aspirante a Trabajador**

- a. Iniciar proceso de selección de personal.
- b. Almacenar copia física y/o digital de la hoja de vida del aspirante a trabajador, ya que una vez cumpla con los requisitos del perfil del cargo al que aspira, la institución podrá entablar comunicación directa con el aspirante y sus referidos.
- c. Adelantar el proceso de selección de personal, de manera directa o indirecta por medio de un tercero previamente autorizado, con el fin de suplir vacantes en la Cooperativa.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>11 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- d. Generar contacto con las referencias familiares, laborales y demás que el aspirante exponga en su currículo, lo anterior con el fin de verificar la información suministrada.
- e. Realizar la verificación de antecedentes, y soportes académicos.
- f. Aplicar las pruebas de selección requeridas.

### Trabajadores vinculados

- g. Cumplir las obligaciones a cargo de la Cooperativa, determinadas por la ley colombiana o que hayan sido impartidas por autoridades competentes.
- h. Realizar la contratación de trabajadores, aprendices SENA y practicantes, junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, visita domiciliaria, exámenes médicos de ingreso y egreso, exámenes médicos preventivos, entre otros.
- i. Realizar la vinculación y contratación del personal.
- j. Realizar la afiliación a seguridad social, ARL y a las cajas de compensación correspondientes.
- k. Gestionar el pago de la nómina.
- l. Dar trámite a incapacidades, licencias, permisos de los trabajadores.
- m. Contactar a Familiares en casos de emergencia.
- n. Llevar a cabo el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- o. Entregar dotación adecuada al trabajador.
- p. Entregar carnet a trabajador.
- q. Ejecutar y evidenciar la participación del trabajador en procesos de capacitación.
- r. Llevar a cabo el control de horario de los trabajadores.
- s. Expedir certificaciones de carácter laboral.
- t. Llevar a cabo procesos disciplinarios internos de los trabajadores.
- u. Administrar programas de fidelización o beneficios.
- v. Participar en programas de educación financiera.
- w. Llevar a cabo procesos de actualización de datos.
- x. Informar sobre los cambios reglamentarios.
- y. Realizar la citación eventos o envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades de la relación laboral, a través de los canales dispuestos por la Cooperativa.
- z. Consultar y/o verificar su información en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- aa. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
- bb. Realizar y conservar registros históricos, estadísticos o contables.
- cc. Presentar solicitudes y trámites pensionales a nombre del trabajador.
- dd. Presentar solicitudes y trámites ante la EPS y/o ARL.
- ee. Adelantar procesos de calificación de origen y porcentaje de pérdida de capacidad laboral en los cuales sea parte el trabajador.
- ff. Administrar controles de acceso físico mediante herramientas biométricas como medida de seguridad.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>12 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- gg. Crear y administrar usuarios y contraseñas vinculadas al trabajador para permitir el acceso a plataformas de software y/o el uso de correos electrónicos.
- hh. Evaluar el desempeño, habilidades y competencias en el desarrollo de las funciones diarias.
- ii. Publicar en medios físicos, impresos, electrónicos, digitales, audiovisuales o redes sociales oficiales de la cooperativa (como página web, redes sociales, cartelera institucional o grupos autorizados de mensajería instantánea) fotografías y registros de eventos institucionales, capacitaciones, actividades sociales, conmemorativas o reconocimientos públicos, en las que participe el trabajador, previa autorización y en cumplimiento de la normativa vigente.
- jj. Autorizar la transferencia y/o transmisión de datos personales a terceros nacionales o internacionales que presten servicios tecnológicos, administrativos o de gestión humana, necesarios para el cumplimiento de obligaciones laborales, contractuales o legales.
- kk. Efectuar liquidación y retiro.
- ll. Brindar referencias laborales.
- mm. Preservar soporte histórico de la relación laboral con la Cooperativa.
- nn. Informar pagos exógenos a la DIAN.

### **Extrabajadores**

- a. Conservar información laboral por requerimientos legales.
- b. Estudiantes de colegio, aprendices SENA y pasantes universitarios
- c. Dar cumplimiento a convenios de formación entre la cooperativa y el SENA.
- d. Conservar registros históricos, estadísticos o contables.

### **Proveedores y contratistas**

- a. Gestionar procesos contractuales.
- b. Validar cumplimiento legal y fiscal.
- c. Evaluar el desempeño.
- d. Conservar registros contables y contractuales.
- e. Permitir comunicación con los proveedores y contratistas, por los medios previamente autorizados por los mismos.
- f. Almacenar la información de los proveedores, ex proveedores, contratistas y ex contratistas con fines históricos y estadísticos.

### **Beneficiarios, Causahabientes, herederos del Asociado**

- a. Gestionar asignación de beneficios económicos y sociales.
- b. Gestionar seguros asociados a productos financieros.
- c. Gestionar trámites sucesorales y pago de derechos económicos derivados del fallecimiento del asociado.
- d. Visitantes a las instalaciones físicas

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>13 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- e. Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de la cooperativa que cuenten con videovigilancia con fines de seguridad.

### Asistentes a Eventos

- a. Registrar y controlar la asistencia a eventos organizados por la Cooperativa, tales como actividades sociales, culturales, educativas, deportivas, institucionales o promocionales.
- b. Capturar y conservar registros fotográficos, audiovisuales y de imagen de los asistentes durante el desarrollo de dichos eventos, con fines de archivo institucional, promoción, publicidad o divulgación en medios físicos, electrónicos o digitales propios de la Cooperativa, como página web, redes sociales oficiales, carteleras, boletines o publicaciones institucionales, siempre que medie autorización previa, expresa e informada del titular.
- c. Gestionar encuestas de satisfacción, control de participación y entrega de beneficios relacionados con el evento.
- d. Validar la identidad del asistente cuando aplique, y aplicar medidas de seguridad en el ingreso y permanencia dentro del evento, de conformidad con los lineamientos de la Cooperativa.
- e. Capturar y almacenar fotografías de los asociados asistentes a eventos o reuniones con fines comerciales y de publicidad en medios impresos y virtuales.

### Terceros Autorizados por los titulares

- a. Validar identidad y autorizar operaciones bajo consentimiento del asociado.

### Terceros No Asociados

- a. Gestionar contacto por relación contractual o legal ocasional.

### Usuarios de Canales Digitales o Físicos

- a. Administrar acceso a plataformas tecnológicas.
- b. Autenticación y verificación de identidad.
- c. Gestionar experiencia de usuario y seguridad.
- d. Ejecutar trámites autorizados.
- e. Realizar encuestas de satisfacción.
- f. Actualizar datos.
- g. Aplicar medidas de ciberseguridad.
- h. Ahorradores juveniles
- i. Gestionar el programa de ahorro voluntario para menores de catorce años.
- j. Gestionar la inclusión y renovación de los ahorradores juveniles en el seguro de accidentes estudiantiles, así como gestionar las reclamaciones ante la aseguradora.
- k. Conservar la información para guardar históricos.

|                                                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
|  | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                  | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>14 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                          |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                        |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

1. Comunicarse con el representante legal del menor para informarle sobre el estado del ahorro y de los seguros vinculados.

**PARÁGRAFO 1:** Las presentes finalidades son enunciativas y no limitativas. COINPROGUA podrá complementarlas o actualizarlas cuando surjan nuevos productos, servicios o relaciones contractuales, siempre informando previamente a los titulares y obteniendo la autorización correspondiente cuando así lo requiera la ley.

**PARÁGRAFO 2:** El tratamiento de datos personales sensibles (salud, biométricos, ideológicos, etc.) y de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará con estricto cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el capítulo correspondiente de esta Política y en la normativa aplicable.

**PARÁGRAFO 3:** La anterior enumeración de finalidades por grupos de titulares no es excluyente. En consecuencia, si un mismo titular ostenta múltiples calidades o vínculos con COINPROGUA –por ejemplo, asociado y trabajador, asociado y proveedor, trabajador y deudor solidario, o cualquier otra combinación–, le serán aplicables de manera acumulativa todas las finalidades previstas para cada una de dichas calidades, siempre que hayan sido informadas y autorizadas conforme a esta Política. De igual manera, si un titular no pertenece expresamente a un grupo, pero recibe un tratamiento que se corresponde con una finalidad de otro grupo, dicha finalidad se entenderá cubierta en la medida que sea necesaria para la relación jurídica existente.

## 7. MECANISMO PARA OBTENER LA AUTORIZACION DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COINPROGUA obtendrá la autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales a través de mecanismos que procuren por su manifestación libre, previa, expresa e informada, o mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que el titular ha otorgado su consentimiento, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Para tal efecto, la Cooperativa podrá utilizar los siguientes medios, según la naturaleza de la relación y el tipo de dato recolectado:

**Formularios físicos o digitales:** Diligenciados directamente por el titular en nuestras oficinas, en eventos institucionales o a través de nuestra página web.

- **Canales electrónicos:** A través de nuestra plataforma web, correo electrónico, mensajes de datos, chats institucionales y demás herramientas tecnológicas que implementemos, donde el titular pueda manifestar su consentimiento de manera inequívoca.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>15 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- **Canales telefónicos y audiovisuales:** Mediante llamadas de servicio, videoconferencias o grabaciones de voz, donde tenemos el deber de informarle previamente al titular sobre la finalidad de la grabación y obtener su aceptación.
- **Contratos, convenios y documentos suscritos:** En los acuerdos que celebremos con asociados, empleados, proveedores, contratistas o terceros.

**Conductas inequívocas:** El titular también podrá otorgar su consentimiento a través de acciones que no dejen duda sobre su voluntad, como las siguientes:

- a. El ingreso voluntario a áreas físicas de la Cooperativa donde existan sistemas de videovigilancia, dichas áreas cuentan con avisos de privacidad visibles que informan sobre la captura de imágenes.
- b. La participación activa y voluntaria en eventos, reuniones, asambleas, capacitaciones o actividades promocionales organizadas por COINPROGUA, donde se realice captura de fotografías, videos o grabaciones.

De esta manera, COINPROGUA asegura que el tratamiento de los datos personales de sus asociados, empleados, proveedores, visitantes y demás titulares se realice en estricto cumplimiento del marco normativo vigente, con pleno respeto de los principios de legalidad, finalidad, libertad, transparencia, seguridad y confidencialidad que orientan la protección de datos personales en Colombia.

**PARAGRAFO:** COINPROGUA se reserva el derecho de utilizar cualquier otro medio idóneo que permita dejar constancia verificable de la autorización y conservar prueba de su otorgamiento, en cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada.

## 8. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

COINPROGUA, en cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada (accountability), adoptará las medidas necesarias para conservar de manera adecuada y segura la prueba de la autorización otorgada por los titulares para el tratamiento de sus datos personales.

Para ello, la Cooperativa implementará y mantendrá los siguientes mecanismos de registro, según la naturaleza de cada autorización:

- **Registros físicos:** Formatos impresos debidamente diligenciados y firmados por el titular que reposarán en los archivos de la Cooperativa.
- **Registros electrónicos:** Archivos digitales, bases de datos, correos electrónicos, registros de aceptación de términos y condiciones en plataformas web y cualquier otro medio tecnológico que permita verificar las condiciones en que se otorgó la autorización.
- **Otros mecanismos técnicos o tecnológicos:** Grabaciones de llamadas, videoconferencias, sistemas de firma electrónica o biométrica.



|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>16 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

COINPROGUA procurará que estos registros sean conservados durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos, así como para atender los requerimientos legales, contables, fiscales o regulatorios aplicables. Una vez cumplidas dichas finalidades o expirados los plazos legales de conservación, los registros de autorización serán eliminados salvo que exista una obligación legal que impida su supresión, en cuyo caso serán anonimizados.

La Cooperativa velará porque estos registros se encuentren organizados y disponibles para ser consultados por el titular o por las autoridades de control, cuando así sea requerido, con el fin de acreditar la existencia, validez y condiciones de la autorización otorgada. En cualquier caso, el acceso a estos registros estará restringido al personal debidamente autorizado y se realizará bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

Con este procedimiento, COINPROGUA asegura el cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada (accountability) previsto en el marco normativo colombiano, en especial en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, brindando transparencia y confianza a los titulares sobre el manejo de sus datos personales.

## **9. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION Y/O SUPRESION DEL DATO.**

Los titulares de los datos personales podrán en cualquier momento solicitar a COINPROGUA la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales y/o la supresión de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y los procedimientos internos de la Cooperativa.

La solicitud de revocatoria y/o supresión deberá presentarse a través de los canales de atención dispuestos en esta Política (oficinas físicas o correo electrónico), indicando claramente la voluntad del titular y los datos que desea sean suprimidos.

COINPROGUA atenderá la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recibo. Si la solicitud es procedente, la Cooperativa procederá a revocar la autorización y suprimir o anonimizar los datos personales del titular, dejando constancia de ello en sus registros. En caso de que la solicitud no sea procedente, se informará al titular los motivos de la negativa, con fundamento en la ley y en la presente Política.

La revocatoria de la autorización y/o supresión de los datos personales no procederá cuando el titular tenga un deber legal, contractual o regulatorio que le imponga permanecer en las bases de datos de COINPROGUA. Entre otros casos, esto aplica cuando:

- El titular mantenga obligaciones crediticias, financieras o de servicios pendientes con la Cooperativa.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>17 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- b. Existan requerimientos de conservación de información por parte de autoridades de control.
- c. La ley exija la conservación de la información por plazos determinados, como en materia contable, fiscal, de seguridad social o de gestión documental.

En estos supuestos, COINPROGUA conservará los datos personales estrictamente necesarios y por el tiempo exigido por la ley o el contrato, pero sin utilizarlos para finalidades distintas a aquellas que justifican su conservación.

Si transcurrido el término legal respectivo COINPROGUA no hubiera eliminado los datos personales o revocado la autorización, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) que ordene la revocatoria y/o supresión, aplicándose el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

COINPROGUA dejará constancia de todas las solicitudes de revocatoria y/o supresiones presentadas por los titulares, así como de las decisiones adoptadas y su fundamento, facilitando así la trazabilidad y el cumplimiento de la normativa.

**PARÁGRAFO:** En el caso de los asociados, se advierte que la calidad de asociado a COINPROGUA requiere la conservación de ciertos datos personales mínimos e indispensables para la identificación, el cumplimiento de obligaciones estatutarias y la prestación de los servicios cooperativos. Por ello, si un asociado solicita la revocatoria de la autorización o la supresión de dichos datos esenciales, y dicha solicitud implica la imposibilidad de mantener actualizada su identificación o de cumplir con los requisitos mínimos de vinculación, la Cooperativa podrá dar por terminada la relación asociativa, previo el cumplimiento del debido proceso y de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales y la normativa cooperativa aplicable. En todo caso, la Cooperativa informará al titular sobre esta consecuencia antes de proceder a la revocatoria o supresión, para que pueda manifestar su voluntad de manera informada.

## 10. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

De conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, COINPROGUA no requerirá la autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos, que constituyen excepciones legales al deber de obtener consentimiento:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>18 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

En todos los casos anteriores, COINPROGUA procurará que el tratamiento se realice con estricto respeto de los principios de finalidad, transparencia, seguridad y confidencialidad, y que los datos no se utilicen para fines distintos a los que justifican la excepción legal.

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Como titular de datos personales puede ejercer los derechos contemplados en la ley 1581 de 2012 y en su Decreto 1377 de 2013. En ese orden de ideas COINPROGUA informa a los titulares que cuentan con los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a las bases de datos

Solicitar prueba de la autorización otorgada a COINPROGUA para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando expresamente la ley exceptúe dicho requisito (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012).

Ser informado, previa solicitud sobre el uso que COINPROGUA ha dado a los datos personales del titular.

- Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- Solicitar la supresión de los datos personales y/o revocar la autorización cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.
- Consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales de la cooperativa, así como los procedimientos establecidos para el ejercicio de sus derechos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante COINPROGUA.

## CONOZCA ALGUNAS RESTRICCIONES PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS

En la revocatoria de la autorización de tratamiento y solicitud de supresión de los datos: COINPROGUA en algunos casos tiene la obligación de conservar datos personales, aunque la finalidad para la cual se recolectaron ya se haya cumplido, este es el caso de los trabajadores, proveedores y asociados<sup>4</sup>. En general, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>19 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

la obligación de conservarlos, no procederá la supresión inmediata. En estos casos, cuando la supresión no sea viable, COINPROGUA aplicará técnicas de anonimización que imposibiliten la identificación del titular, procurando por que los datos anonimizados no puedan ser revertidos a su estado original, y su uso se limite a fines estadísticos, históricos, de control interno o de mejora de servicios, sin que en ningún caso permitan la reidentificación del titular

Frente a los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones, En estos supuestos, COINPROGUA procederá a la anonimización de los datos una vez cumplidos los plazos de conservación legal, asegurando que no sea posible identificar al titular a partir de la información conservada.

En el ejercicio de los derechos de otro titular: Si un titular de datos no cuenta con autorización para ejercer en nombre de otro titular de datos sus derechos, COINPROGUA le recordará que debe cumplir con este requisito antes de proceder.

## 12. TERCEROS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

COINPROGUA cuenta con personal calificado y profesional para desarrollar sus fines. Sin embargo, para algunas actividades contrata o designa a terceros especializado que tiene la calidad de encargado del tratamiento. Estos encargados actúan por cuenta y bajo las directrices de COINPROGUA, en virtud de una relación jurídica que delimita su actuación.

COINPROGUA también podrá actuar como encargado del tratamiento para otros responsables que le faculden para ello, siempre que medie un contrato que establezca las condiciones de confidencialidad, seguridad y finalidad del tratamiento.

Para velar el cumplimiento de la normativa, COINPROGUA celebrará con sus encargados contratos o acuerdos que incluyan, como mínimo, las siguientes obligaciones:

- Tratar los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas por COINPROGUA.
- Mantener estricta confidencialidad sobre la información, incluso después de finalizada la relación contractual.
- Implementar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas adecuadas al nivel de riesgo de los datos.
- Notificar a COINPROGUA de manera inmediata cualquier incidente de seguridad o acceso no autorizado.
- Permitir a COINPROGUA realizar auditorías o verificaciones del cumplimiento de estas obligaciones.
- Cumplir con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y esta Política

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>20 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

Algunas de estas actividades son:

- a. Evaluar el estado de salud de los empleados en el ingreso, permanencia y egreso de la cooperativa.

El programa de salud y seguridad en el trabajo obliga que la Cooperativa minimice los riesgos a los que puede estar expuesto el empleado durante el cumplimiento del contrato, para este fin cuenta con un profesional experto en salud ocupacional que de manera externa evalúa el estado de salud de nuestros empleados.

- b. Adelantar acciones de cobranza judicial y extrajudicial.

Los servicios y productos de la Cooperativa se extienden por todo el país, situación que implica contratar empresas o particulares expertos en cobranza judicial o extrajudicial a efectos de recuperar su cartera.

- c. Adelantar acciones de revisoría fiscal y control contable.

La Cooperativa realiza su revisoría fiscal a través de un tercero especializado, al cual se le permite consultar sus bases de datos únicamente para aclarar y justificar aspectos fiscales y contables, sin que pueda utilizar dicha información para fines distintos.

Todos los encargados del tratamiento de la información están obligados a cumplir la Política de Tratamiento de datos personales, con las instrucciones de COINPROGUA y con las disposiciones legales aplicables. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del encargado dará lugar a las acciones legales y contractuales correspondientes.

### 13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISION DE DATOS PERSONALES

COINPROGUA, en su calidad de responsable del tratamiento, podrá realizar transferencias nacionales e internacionales de datos personales, así como transmisiones a terceros encargados, siempre que dichas operaciones se encuentren enmarcadas en las finalidades informadas al titular y en estricto cumplimiento de la normatividad vigente.

**Transferencia de datos personales:** Ocurre cuando COINPROGUA envía información a un receptor que actúa como responsable del tratamiento, dentro o fuera del país. Estas transferencias solo se realizarán hacia países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos reconocidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, o cuando medie autorización expresa del titular o se configure alguna de las excepciones previstas en la ley.

**Transmisión de datos personales:** Ocurre cuando COINPROGUA comparte información con un tercero que actúa como encargado del tratamiento, dentro o fuera del país, para que trate los

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>21 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

datos por cuenta de la entidad. En este caso se suscribirán contratos que regulen las condiciones de confidencialidad, seguridad, finalidad y protección de los derechos de los titulares.

**Cobertura de la autorización:** Se entiende que, al otorgar su consentimiento, el titular acepta que sus datos podrán ser objeto de transmisión o transferencia, nacional o internacional, en la medida en que resulten necesarias para el cumplimiento de las finalidades autorizadas.

**Excepciones:** No será necesaria la autorización del titular en los casos previstos en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto 1074 de 2015, o en cualquier otra disposición que la modifique, adicione o sustituya.

El Oficial de Protección de Datos Personales será el encargado de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales en toda transmisión o transferencia realizada.

COINPROGUA seguirá siendo responsable por el tratamiento de los datos personales objeto de transmisión o transferencia y velará que el tercero receptor adopte medidas técnicas, administrativas, jurídicas y organizativas que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

## 14. BASES DE DATOS

Las bases de datos son el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento por parte de COINPROGUA. La presente Política aplica a todas las bases de datos que maneja la Cooperativa, las cuales serán registradas y administradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen o complementen.

### Registro de las bases de datos

COINPROGUA inscribirá en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) todas las bases de datos que contengan datos personales y cuyo tratamiento se realice en el territorio colombiano o fuera de él, cuando le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales, salvo las excepciones previstas en la ley.

Cada base de datos será inscrita de manera independiente, indicando su finalidad, el responsable del tratamiento, los titulares incluidos, el tipo de datos que contiene y las medidas de seguridad aplicadas.

COINPROGUA mantendrá actualizada la información de sus bases de datos en el RNBD, reportando cualquier modificación sustancial en los términos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, conservará la documentación que acredite el cumplimiento de esta obligación, para efectos de control y verificación por parte de las autoridades competentes.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>22 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afilación                            |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

## Conservación y disposición final de los datos

COINPROGUA conservará las bases de datos y la información contenida en ellas durante el tiempo que sea necesario y razonable para cumplir con la finalidad del tratamiento que justificó su recolección, así como para atender los requerimientos legales, contractuales, contables, fiscales o regulatorios aplicables.

Una vez cumplida la finalidad o expirado el término legal de conservación, los datos personales serán eliminados, anonimizados o archivados conforme a las políticas internas de gestión documental de la Cooperativa y a lo dispuesto en la presente Política. La decisión sobre el tipo de disposición final dependerá de la naturaleza de los datos y de las obligaciones legales que subsistan sobre ellos.

En todo caso, COINPROGUA velará por que la eliminación, anonimización o archivo de los datos se realice de manera segura, impidiendo su recuperación o uso no autorizado, y dejando constancia de dicha disposición final.

## 15. CANALES DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

COINPROGUA establece mecanismos sencillos y ágiles, permanentemente disponibles para los titulares, con el fin de que estos puedan solicitar y acceder a sus datos personales, así como ejercer sus derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

En busca de facilitar el ejercicio de los derechos del titular, COINPROGUA dispone de los siguientes canales de atención para consultas y reclamos relativos a la protección de sus datos personales:

### Canal presencial

Requerimiento por escrito: Los titulares pueden dirigirse a las instalaciones de COINPROGUA y presentar su solicitud en documento físico. Las oficinas habilitadas para tal efecto son:

1. Carrera 7 No. 6 A -24, Calle Central Guamalito, El Carmen, Norte de Santander
2. Calle Bolívar 8 No. 2-13, El Carmen, Norte de Santander

En las oficinas el titular de los datos deberá presentar la solicitud por escrito.

### Canal virtual

El titular puede enviar un correo electrónico a la dirección [notificaciones@coinprogua.com](mailto:notificaciones@coinprogua.com), con el asunto “Protección de datos personales”. indicando su solicitud. El correo debe contener como mínimo:



|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>23 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

- Nombres y apellidos completos del titular.
- Número de documento de identificación.
- Descripción clara y precisa de la consulta o reclamo.
- Dirección física o correo electrónico para recibir la respuesta.
- Documentos de soporte, si aplica.

La gerencia será la encargada de dar trámite a las consultas, peticiones y reclamos que sean presentados a través de cualquiera de los canales anteriores, procurando por que sean atendidos en los plazos establecidos en esta Política.

### Canal WhatsApp

El titular también puede comunicarse a través de WhatsApp, utilizando los siguientes números habilitados para tal efecto:

- Oficina Guamalito: 3108765706 y 3107768592
- Oficina El Carmen: 3209001850

## 16. CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SU PROCEDIMIENTO

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar, reclamar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de COINPROGUA, pero para ello hay procedimientos establecidos.

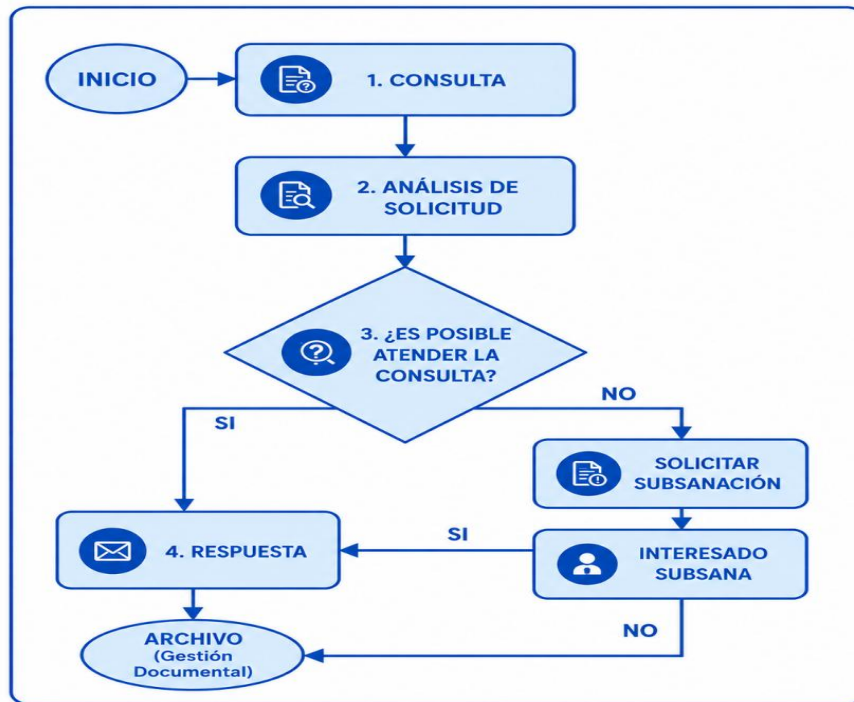
La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas consultas y la segunda reclamos.

### Procedimiento para consultas

Las consultas serán formuladas por los titulares o autorizados mediante los canales habilitados por COINPROGUA.

Las consultas serán atendidas en un término máximo **de diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual **no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>24 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |



## Procedimiento para reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de COINPROGUA debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo.

El reclamo debe ser formulado mediante solicitud escrita dirigida a COINPROGUA, a través de los canales dispuestos en esta Política, deberá contener la siguiente información

- Identificación del Titular (nombres y apellidos, documento de identificación).
- Dirección de notificación del Titular sea física o electrónica (correo electrónico).
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Documentos anexos que se quieren hacer valer. (si aplica).

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. COINPROGUA podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los quince (15) días hábiles.

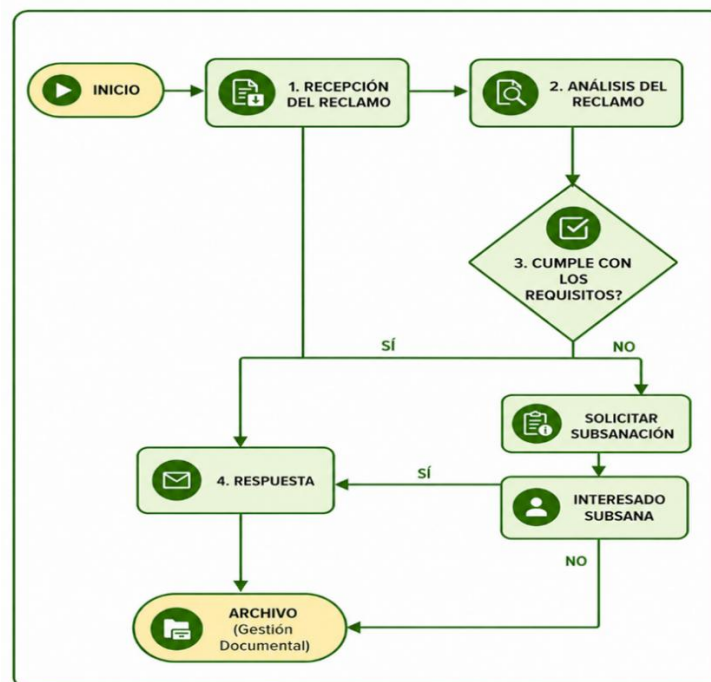
|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>25 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo 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 del reclamo y COINPROGUA procederá a archivar dicho reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos donde repose la información objeto del reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite", junto con el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se aplicará exclusivamente a los datos personales específicos que están siendo controvertidos o cuya corrección, actualización o supresión se ha solicitado. Los demás datos del titular que no estén directamente relacionados con el reclamo conservarán su estado original y podrán seguir siendo tratados conforme a las finalidades autorizadas, sin restricción alguna.

La leyenda "reclamo en trámite" deberá mantenerse únicamente hasta que el reclamo sea decidido definitivamente. Una vez resuelto, si procede la corrección, actualización o supresión, se realizará el ajuste correspondiente y se retirará la leyenda. Si el reclamo es negado, la leyenda será eliminada y los datos recuperarán su estado original, salvo que el titular haya iniciado acciones judiciales o administrativas que así lo requieran.

Cuando la solicitud no se realice de manera presencial, o no sea posible confirmar de manera fehaciente la identidad de quien la formula, no se entregará información alguna. En estos casos, se informará al solicitante el procedimiento correspondiente para validar su identidad y dar trámite a la solicitud de manera segura y conforme a la normativa vigente.



|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>26 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

**PARAGRAFO:** El término para responder las consultas y reclamos empezará a contar a partir de que COINPROGUA tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

## 17. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS

Como mínimo la consulta o reclamo debe contener:

1. Estar dirigida a COINPROGUA.
2. Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
3. Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
4. El objeto de la petición.
5. Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
6. Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad adicional más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

SI ESTÁ EN DESACUERDO PUEDE SOLICITAR LA REEVALUACIÓN

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

## 18. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD Y FACULTAD SANCIONATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El titular de los datos personales o su causahabiente únicamente podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando haya agotado previamente en su totalidad el trámite de consulta o reclamo directamente ante COINPROGUA, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

La facultad sancionatoria en materia de protección de datos personales corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando COINPROGUA incumpla la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios o las instrucciones impartidas por dicha autoridad. La SIC podrá imponer las sanciones previstas en la ley, tales como multas, órdenes de suspensión del tratamiento, o la orden de revocatoria de la autorización, entre otras.

En consecuencia, si un titular considera que COINPROGUA ha vulnerado sus derechos o ha incumplido la normativa de protección de datos, deberá primero agotar el procedimiento de consulta o reclamo ante la Cooperativa. Solo una vez resuelto dicho trámite, o transcurridos los

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>27 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

plazos legales sin respuesta, podrá acudir a la SIC para que ejerza su facultad sancionatoria y de control.

COINPROGUA se compromete a cumplir con las decisiones y órdenes que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de sus funciones legales.

## 19. PERSONAS AUTORIZADAS PARA CONSULTAR Y RECLAMAR

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas, quienes deberán acreditar su identidad y calidad suficiente por los medios que COINPROGUA ponga a disposición:

1. Al titular del dato.
2. Por sus causahabientes (herederos o sucesores), quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante legal o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por terceros autorizados por el titular o por la ley.
5. Por la persona de apoyo debidamente designada y acreditada conforme a las disposiciones de la Ley 1996 de 2019, siempre que la actuación o trámite solicitado se encuentre comprendido dentro de las medidas de apoyo vigentes y de las facultades expresamente otorgadas, debiendo acreditar dicha calidad mediante el documento correspondiente que demuestre la existencia, alcance y vigencia del apoyo.
6. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

Los derechos de los menores de edad se ejercerán por las personas que legalmente estén facultadas para representarlos. COINPROGUA velará por el uso adecuado de sus datos personales de conformidad con la normatividad legal.

En todos los casos, COINPROGUA sólo enviará y suministrará datos personales con motivo de la consulta, petición o reclamo presentado a las personas anteriormente indicadas, siempre que acrediten su identidad y legitimidad.

En el caso de solicitudes de información por parte de entidades públicas o administrativas, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011 respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas

- A. La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- B. con la entrega de la información se comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>28 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

## 20. AUTORIZAR A UN TERCERO PARA EJERCER DERECHOS

El titular deberá entregar a COINPROGUA de manera física o por medio de correo electrónico la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información, o ejerza cualquier otro derecho reconocido en esta Política. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados. La autorización deberá cumplir además de los requisitos señalados para presentar la consulta o reclamo los siguientes:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.
- Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.

## 21. PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

COINPROGUA cuenta con sistemas de videovigilancia implementados con la finalidad de velar por la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones de la Cooperativa. Dichos sistemas de monitoreo se encuentran instalados en diferentes áreas internas de las oficinas y agencias de la Cooperativa.

En ningún caso se instalan cámaras en lugares que puedan afectar la intimidad, dignidad o vida privada de las personas, tales como baños, vestidores u otros espacios de carácter estrictamente privado.

Los datos recolectados por medio de estos sistemas, en este caso las imágenes y grabaciones, son utilizados únicamente para los fines previamente informados, relacionados con la seguridad y protección de las instalaciones, la prevención de actos ilícitos y la protección de los bienes de la Cooperativa y de los titulares.

COINPROGUA informa a los asociados, empleados, contratistas, visitantes y público en general sobre la existencia de estos mecanismos mediante avisos de videovigilancia ubicados de forma visible y estratégica en las zonas monitoreadas, en cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>29 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

El acceso a los registros obtenidos a través de los sistemas de videovigilancia está restringido al personal autorizado y, en caso de requerimiento, podrán ser entregados a autoridades competentes dentro de las facultades legales correspondientes. Las imágenes serán conservadas únicamente por el tiempo necesario para el cumplimiento de la finalidad mencionada, y una vez cumplida dicha finalidad, serán eliminadas o anonimizadas, salvo que exista una obligación legal que requiera su conservación por un plazo mayor.

COINPROGUA procura que el tratamiento de imágenes captadas por sus sistemas de videovigilancia se realice con estricto respeto de los principios de finalidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad, y que en ningún caso se utilizarán para fines distintos a los autorizados.

## **22. TOMA DE FOTOGRAFIAS/VIDEOS/GRABACION DE LLAMADAS Y OTROS**

En desarrollo de sus actividades institucionales y de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio, COINPROGUA podrá realizar la captación, almacenamiento y uso de fotografías, grabaciones de video, registros de audio y llamadas telefónicas, con la finalidad de garantizar la seguridad, la trazabilidad de las operaciones, la difusión de actividades institucionales y el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

### **Fotografías y videos de eventos institucionales:**

En los eventos de carácter interno organizados por la Cooperativa (tales como la Asamblea General de Asociados, reuniones de Consejo de Administración, actividades sociales, culturales o educativas), se solicitará previamente a los participantes la autorización para la captación y uso de su imagen.

Dicha autorización se formalizará mediante formato físico o digital, en el que se informe de manera clara al titular sobre la finalidad del tratamiento, así como los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos de consulta, rectificación o supresión.

### **Fotografías y videos en eventos públicos:**

En las actividades de carácter público organizadas o patrocinadas por la Cooperativa (tales como jornadas abiertas a la comunidad, ferias, eventos educativos o culturales), la asistencia del participante constituye una manifestación de aceptación tácita frente a la posibilidad de ser fotografiado o videograbado, siempre que la captación se realice en espacios abiertos y con fines de divulgación institucional, promoción y registro histórico.



|                                                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
|  | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                  | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>30 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                          |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                        |                                               | Afilación                            |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

En todo caso, la Cooperativa garantizará el principio de información mediante avisos visibles en los lugares del evento, comunicando que se estarán realizando captaciones de imágenes y videos.

Cuando se desee utilizar la imagen de una persona de forma destacada o individualizada (ej. publicidad institucional, material comercial, entrevistas, campañas de difusión masiva), se solicitará de manera previa y expresa la autorización individual correspondiente.

### **Grabación y monitoreo de llamadas telefónicas:**

En cumplimiento de los principios de información y finalidad, al momento de establecer comunicación a través de las líneas telefónicas de la Cooperativa, el titular recibirá un aviso informándole que la llamada podrá ser grabada o monitoreada por razones de seguridad y control de calidad.

Estas grabaciones se utilizan con fines de control de calidad, seguimiento de los servicios, trazabilidad de operaciones y resolución de reclamaciones.

### **Otros registros audiovisuales (videos o audios):**

Cuando la Cooperativa requiera realizar grabaciones adicionales (distintas de llamadas), solicitará la autorización expresa e informada a los titulares de los datos, dejando constancia de ello.

El uso de estas grabaciones se limitará estrictamente a los fines previamente informados y autorizados.

**PARÁGRAFO.** Las imágenes, grabaciones y registros obtenidos serán almacenados en medios seguros y sólo durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas. Finalizado dicho plazo, serán eliminados o anonimizados de acuerdo con los procedimientos internos de conservación y supresión de datos personales.

## **23.PROTECCION DE DATOS PERSONALES CON EL SISTEMA DE BIOMETRIA**

En el marco de los procesos de vinculación y actualización de información de los asociados, COINPROGUA podrá recolectar y tratar datos biométricos (huellas dactilares, fotografías, firma e imagen del documento de identidad), considerados como datos sensibles de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

El tratamiento de estos datos se realiza exclusivamente con las siguientes finalidades:

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>31 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

1. Autenticación e identificación plena de los asociados en los procesos de vinculación, prestación de servicios, transacciones y demás operaciones realizadas con la Cooperativa.
2. Prevención de suplantaciones, fraudes y operaciones no autorizadas, reforzando los mecanismos de seguridad física, lógica y transaccional.
3. Gestión de la relación contractual entre el asociado y la Cooperativa, incluyendo trámites de afiliación, acceso a servicios y validación de identidad en operaciones.

El suministro de datos biométricos es de carácter facultativo. Por lo tanto, los asociados serán informados previamente de manera clara y comprensible sobre la naturaleza sensible de estos datos, las finalidades de su tratamiento y los derechos que les asisten, garantizando que su consentimiento sea libre, previo, expreso e informado, en aquellos servicios cuya prestación requiera el uso de datos biométricos, la negativa a suministrarlos impedirá el acceso a dichos servicios.

La autorización para el tratamiento de datos biométricos se encuentra incorporada en los formatos de vinculación y actualización de asociados, y se otorga mediante la firma y registro de huella por parte del Titular, conservándose la prueba de dicha autorización.

Los datos biométricos recolectados serán almacenados en bases de datos seguras, sometidas a controles técnicos, administrativos y organizacionales reforzados, que impidan su acceso, modificación, pérdida, uso indebido o consulta por parte de terceros no autorizados.

## **24. TRATAMIENTO DE DATOS DE ASOCIADOS MENORES DE EDAD Y DE AHORRADORES JUVENILES**

La cooperativa recolecta y almacena datos de personas menores de dieciocho años y mayores de siete, reconociendo que esta información goza de una protección especial y reforzada por mandato constitucional y legal, por lo que su tratamiento se realizará con estrictas medidas de seguridad, confidencialidad y respeto del interés superior del menor. Estas personas pueden beneficiarse de los servicios ofrecidos por la cooperativa en dos modalidades, siendo asociado o ahorrador juvenil. Para ser asociado se requiere ser mayor de siete años conforme al estatuto de la cooperativa, y su vinculación puede surtirse de manera independiente conforme al artículo 21 de la ley 79 de 1988. En este sentido la persona mayor de siete (7) años, pero menor de 18 años tiene plena autonomía y capacidad para afiliarse, por lo cual la autorización de recolección de datos y tratamiento es válida sin necesidad del consentimiento de su padre o representante legal. No obstante, la cooperativa velará porque la información del menor asociado se trate con especial cuidado, limitándose a las finalidades estrictamente necesarias para su vinculación y la prestación de los servicios cooperativos, y procurando que en ningún caso se utilicen sus datos para fines que puedan afectar su intimidad, dignidad o desarrollo integral.

Respecto a los ahorradores juveniles, son personas menores de siete (7) años que si bien no pueden ser asociados pueden ser beneficiarias del plan de ahorros que ofrece COINPROGUA,

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>32 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

para tal fin es requisito que el padre, madre o representante legal del menor sea asociado, ya que su vinculación se soporta en los datos de su representante legal. La Cooperativa únicamente recolecta de los menores ahorradores datos de naturaleza pública, cuyo tratamiento está permitido por la ley y siempre con la autorización expresa, previa e informada del representante legal.

En todos los casos, COINPROGUA procura que el tratamiento de datos de menores de edad cumpla con los siguientes requisitos y salvaguardas:

- Interés superior del menor: El tratamiento responderá y respetará el interés superior del menor, entendido como el principio que orienta todas las decisiones y actuaciones que le afecten, velando por su desarrollo integral, bienestar físico, psicológico y moral.
- Autorización expresa: La autorización para el tratamiento de datos de menores será solicitada de manera expresa, previa e informada al representante legal.
- Transparencia y lenguaje adecuado: La información proporcionada al representante legal (y, en la medida de lo posible, al menor) sobre el tratamiento de sus datos será clara, sencilla, comprensible y adaptada a la edad del menor, de modo que pueda entender el alcance de la autorización que otorga.
- Medidas de seguridad reforzadas: Los datos personales de menores serán almacenados con medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas de nivel reforzado, que impidan su acceso, divulgación, pérdida, adulteración o uso no autorizado, restringiendo el acceso únicamente al personal estrictamente necesario y debidamente autorizado.
- Conservación y eliminación diferenciada: Los datos de menores serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad autorizada o el deber legal que justifique su tratamiento. Una vez cumplida dicha finalidad o cuando el representante legal lo solicite, se procederá a su supresión o anonimización, salvo que exista una obligación legal que impida su eliminación, en cuyo caso se conservarán bajo estrictas medidas de seguridad y sin utilizarlos para fines distintos.
- Atención prioritaria: Cualquier consulta, reclamo o solicitud relacionada con el tratamiento de datos de menores de edad será atendida con carácter prioritario y con especial sensibilidad por parte de la Cooperativa, facilitando una respuesta ágil y efectiva que salvaguarde los derechos del menor.

La Cooperativa se compromete a revisar periódicamente sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos de menores, con el fin de asegurar su permanente actualización y adecuación a los estándares legales y jurisprudenciales en la materia.

## 25. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS ASOCIADOS

El núcleo esencial de la cooperativa se encuentra en los asociados. Sus datos son recolectados durante su vinculación y utilizados para la prestación de servicios, productos y beneficios, siempre dentro del marco de la Ley 1581 de 2012 y los principios de esta Política.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>33 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

Es importante reiterar que el asociado durante su vinculación constantemente suministra información, en especial cuando adquiere la póliza del seguro de vida, ya que para su trámite entrega datos sensibles necesarios para determinar la asegurabilidad del asociado frente a la aseguradora. Esta información se utiliza estrictamente para tal fin y es conocida por personal seleccionado de la institución.

COINPROGUA procura que la información de salud suministrada por el asociado se utilice estrictamente para la evaluación de asegurabilidad y la gestión de reclamaciones ante la aseguradora, y únicamente es conocida por personal debidamente autorizado y capacitado en la protección de datos sensibles. La Cooperativa no utilizará estos datos para fines distintos a los autorizados, ni los compartirá con terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo los casos previstos por la ley.

El asociado titular de datos personales puede suministrar voluntariamente sus datos sensibles en el trámite de asegurabilidad, no obstante, COINPROGUA informa que para acceder al seguro de vida la información relacionada a la salud es requisito esencial, y por tanto, su negativa a suministrarla implicará la imposibilidad de acceder a dicho beneficio. En todo caso, la Cooperativa informará previamente al asociado sobre esta condición, para que pueda tomar una decisión informada.

Adicionalmente, COINPROGUA adopta las siguientes medidas para velar por la protección de los datos sensibles de los asociados:

- Consentimiento explícito:** La autorización para el tratamiento de datos sensibles será solicitada de manera expresa, previa e informada, dejando constancia de la finalidad específica para la cual se recolectan y los derechos que asisten al titular.
- Confidencialidad reforzada:** El acceso a los datos sensibles de salud estará restringido exclusivamente al personal que requiera conocerlos para cumplir con la finalidad autorizada, quienes estarán sujetos a deberes de confidencialidad y seguridad más estrictos.
- Seguridad de la información:** Los datos sensibles serán almacenados en bases de datos con medidas de seguridad técnicas y organizativas reforzadas, que impidan su acceso, modificación, pérdida o divulgación no autorizada.
- Limitación de uso:** Los datos sensibles no serán utilizados para finalidades distintas a las autorizadas, ni serán compartidos con terceros, salvo cuando sea necesario para la gestión del seguro ante la aseguradora o cuando medie un nuevo consentimiento del titular.
- Conservación y eliminación:** Los datos sensibles serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad autorizada o el deber legal. Una vez cumplida dicha finalidad, o cuando el titular lo solicite, se procederá a su supresión o anonimización, salvo que exista una obligación legal que impida su eliminación.

Los asociados tienen derecho a conocer en cualquier momento el uso que COINPROGUA ha dado a sus datos sensibles, así como a solicitar su rectificación, actualización o supresión, en los términos establecidos en esta Política.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>34 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

## 26.SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En cumplimiento del principio de seguridad consagrado en la Ley 1581 de 2012 y en observancia de lo dispuesto en la Circular Externa 036 de 2022 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, COINPROGUA implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) debidamente documentado y alineado con las mejores prácticas internacionales y con los estándares del sector cooperativo colombiano.

Este sistema incorporará las medidas técnicas, humanas, organizativas y administrativas necesarias para garantizar la protección integral de los datos personales y demás activos de información, previniendo su adulteración, pérdida, destrucción, consulta, uso, divulgación o acceso no autorizado o fraudulento.

Las medidas de seguridad adoptadas harán parte del ciclo de gestión de riesgos de seguridad de la información de la Cooperativa y estarán sujetas a procesos permanentes de identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de riesgos, de conformidad con los lineamientos definidos por el SGSI y en coordinación con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).

COINPROGUA asegurará la aplicación de controles proporcionales al nivel de criticidad y sensibilidad de la información tratada, así como a la naturaleza de las actividades desarrolladas, el volumen de datos gestionados y los riesgos identificados en cada proceso. La Cooperativa revisará y actualizará periódicamente sus controles de seguridad para garantizar su eficacia frente a nuevas amenazas o cambios en el entorno normativo y tecnológico.

Asimismo, COINPROGUA velará porque todo el personal, directivo y operativo, así como los contratistas, proveedores y encargados del tratamiento, cumplan las obligaciones de confidencialidad, seguridad y uso adecuado de la información, conforme a los reglamentos internos, las políticas institucionales y la normativa vigente. La Cooperativa implementará programas de capacitación y concientización periódicos para fortalecer la cultura de seguridad de la información en todos los niveles de la organización.

En caso de presentarse un incidente de seguridad que afecte los datos personales, COINPROGUA actuará de manera inmediata para contenerlo, mitigar sus efectos y, cuando sea requerido por la ley, notificará a los titulares afectados y a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos previstos en la normativa aplicable.

## 27.VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente actualización sustituye en su totalidad las versiones anteriores y entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración. Esta Política podrá ser consultada en cualquier momento en la página web de COINPROGUA <https://coinprogua.com/> o en las sedes físicas de la Cooperativa.

|                                                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
| <br>Nit. 800.113.429-3 | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                                        | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>35 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                                                |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                                              |                                               | Afiliación                           |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                        |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                                      | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

La vigencia de las presente políticas inicia a partir del mes de agosto de 2026

## 28.COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS DE ESTA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, en las sedes físicas de COINPROGUA, entre otros.

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor de la modificación.

| ELABORADO POR             |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| ROL                       | NOMBRE COMPLETO                   |
| Asesor Externo            | Tecnológicaslf S.A.S              |
| REVISADO POR              |                                   |
| ROL                       | NOMBRE COMPLETO                   |
| Gerente                   | Maritza Quintana Torres           |
| APROBADO POR              |                                   |
| ROL                       | NOMBRE COMPLETO                   |
| Consejo de Administración | Oscar Eduardo Campillo Chinchilla |
|                           | Wilton Avendaño Navarro           |
|                           | Melisa Niño Vergel                |
|                           | Donelia Reyes De Rincón           |
|                           | María Leonor Martínez Rincón      |
|                           | Oscar Eduardo Campillo Chinchilla |

| HISTORIAL DE CAMBIOS |                                        |
|----------------------|----------------------------------------|
| VERSION              | DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO |
| 01                   | Versión inicial.                       |
| 02                   | Actualización general                  |
| 03                   | Inclusión de finalidades SST           |
| 04                   | Actualización general                  |

La primera versión de la presente política fue aprobada por el Consejo de Administración el día 03 de agosto del 2013, en reunión extraordinaria, según consta en el acta No201308030106.

La segunda versión de la presente política fue aprobada por el Consejo de Administración el día 28 de octubre del 2016, en reunión extraordinaria, según consta en el acta No201610280014.

|                                                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|------|
|  | POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - COINPROGUA |                                      |               | CÓDIGO:<br>CAP-AFI-P001 |      |
|                                                                                  | FECHA DE CREACIÓN<br>3/08/2013                | FECHA DE ACTUALIZACIÓN<br>30/07/2026 | VERSIÓN<br>04 | PAGINA:<br>36 DE 36     |      |
| PROCESO                                                                          |                                               | SUBPROCESO                           |               |                         |      |
| Captación                                                                        |                                               | Afilación                            |               |                         |      |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                  |                                               |                                      |               |                         |      |
| Confidencialidad:                                                                | Pública                                       | Integridad:                          | Alta          | Disponibilidad:         | Alta |

La tercera versión de la presente política fue aprobada por el Consejo de Administración el día 16 de octubre de 2020, en reunión extraordinaria, según consta en el acta No20201016087.

La cuarta versión de la presente política fue aprobada por el Consejo de Administración el día 30 de julio del 2026, en reunión extraordinaria, según consta en el acta No20260730321.

**WILTON AVENDAÑO NAVARRO**  
Presidente Consejo De Administración

**LICETH FERNANDA LÁZARO JAIMES**  
Secretaria (E)

**\*Firmado en original**