

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES COSERVICIOS S.A. E.S.P.****1. Introducción**

COSERVICIOS S.A. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas relacionadas con la protección de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de garantizar el manejo adecuado, seguro, transparente y confidencial de la información suministrada por clientes, usuarios, proveedores, contratistas, trabajadores, visitantes y demás terceros que interactúan con la Entidad.

Como responsable del tratamiento, COSERVICIOS S.A. E.S.P. se compromete a implementar buenas prácticas de gestión de la información, así como medidas técnicas, administrativas y jurídicas que aseguren la integridad y protección de los Datos Personales, evitando su uso no autorizado, pérdida, alteración o acceso indebido.

La presente Política establece los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y, en general, para todas las actividades de tratamiento que realiza la Entidad. Así mismo, garantiza que los titulares podrán conocer, actualizar, rectificar, suprimir su información y revocar la autorización otorgada para su tratamiento, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente.

COSERVICIOS S.A. E.S.P. reafirma su compromiso institucional de proteger la privacidad de los titulares y promover el uso responsable de la información, asegurando que los Datos Personales serán tratados exclusivamente para las finalidades autorizadas y dentro del marco legal aplicable.

**2. Recolección y naturaleza de los Datos Personales**

COSERVICIOS S.A. E.S.P. realiza la recolección de Datos Personales de manera lícita, transparente y conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Los titulares reconocen que el suministro de su información es voluntario y que los datos entregados serán incorporados en bases de datos administradas por la Entidad, las cuales contendrán información asociada a su perfil y serán utilizadas exclusivamente para las finalidades autorizadas en esta Política.

La Entidad podrá recolectar datos de identificación, datos de contacto, información contractual, comercial o laboral, datos biométricos cuando sean necesarios para fines de seguridad o control de acceso, así como cualquier otro tipo de información permitido por la ley y estrictamente necesario para el desarrollo de las funciones propias de la empresa de servicios públicos.

Toda información proporcionada por los titulares debe ser veraz, completa, exacta y actualizada. COSERVICIOS S.A. E.S.P. no realizará el tratamiento de los Datos Personales más allá de los límites autorizados expresamente por el titular ni de aquellos permitidos por la normatividad vigente. La recolección y tratamiento se llevará a cabo dentro del marco de las finalidades informadas, y en ningún caso se empleará para propósitos diferentes o no autorizados.

Asimismo, COSERVICIOS S.A. E.S.P. se abstendrá de recolectar datos sensibles, salvo en los casos estrictamente permitidos por la ley y previa autorización explícita del titular. En ningún caso se solicitarán datos de menores de edad, excepto cuando se trate de información relacionada con servicios públicos domiciliarios y el tratamiento cumpla con las condiciones especiales establecidas en la legislación.

#### **COSERVICIOS podrá recolectar y tratar:**

**2.1. Datos generales:** COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá recolectar, almacenar y tratar los siguientes Datos Personales de carácter general, necesarios para el desarrollo de sus actividades operativas, comerciales, administrativas y legales:

- **Datos de identificación:** nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, fecha y lugar de expedición, firma, género, nacionalidad y demás datos que permitan la plena identificación del titular.
- **Datos de contacto:** dirección de residencia o correspondencia, direcciones electrónicas, números de teléfono fijo y móvil, y demás información requerida para comunicaciones operativas, comerciales o administrativas.
- **Datos comerciales, de facturación y consumo:** información relacionada con contratos de servicios públicos, historial de consumo, estrato socioeconómico, dirección del inmueble asociado, datos de facturación, estado de cuenta, información de recaudo, pagos, reportes de cartera, así como datos derivados de la prestación del servicio.
- **Información laboral y contractual:** datos relacionados con empleados, contratistas y proveedores, incluyendo información profesional, académica, experiencia laboral, referencias, número de contrato, hoja de vida, certificaciones, evaluaciones, historial disciplinario, datos de seguridad social, afiliaciones y demás información necesaria para la gestión de recursos humanos o la ejecución contractual.

**2.2. Datos biométricos:** COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá recolectar, almacenar y tratar los **Datos Biométricos** estrictamente necesarios para garantizar la seguridad, control de acceso y cumplimiento de obligaciones laborales, contractuales y legales. Los datos biométricos tratados por la entidad incluyen:

- **Huella dactilar:** utilizada para la autenticación, control de acceso físico a las instalaciones, registro de ingreso y salida del personal, y demás mecanismos de marcación laboral u operativa.
- **Reconocimiento facial:** empleado para procesos de verificación de identidad, control de accesos, seguridad física y tecnológica, así como para el registro y validación de ingreso de trabajadores y contratistas.
- **Información captada mediante cámaras de seguridad:** imágenes, videos y registros asociados al monitoreo de las instalaciones, zonas internas, áreas de atención, infraestructura crítica y perímetro de seguridad. Este tratamiento se realiza para garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, prevenir riesgos y apoyar procesos de verificación de incidentes.

**COSERVICIOS S.A. E.S.P. garantiza que los Datos Biométricos:**

- Serán tratados con altos estándares de seguridad.
- Estarán administrados por la Oficina de Sistemas o el área responsable designada.
- Se almacenarán en servidores propios bajo protocolos de protección.
- Tendrán tiempos de conservación específicos: 1 año para los datos biométricos utilizados para control laboral y 1 mes para los registros de videovigilancia, salvo que deban preservarse por orden de autoridad competente o por incidentes de seguridad.

**Finalidad del Tratamiento**

Los Datos Personales, incluidos los datos generales, biométricos y los derivados de interacciones digitales, serán tratados por COSERVICIOS S.A. E.S.P. exclusivamente para las siguientes finalidades:

- **Acceso a instalaciones y control de ingreso/salida:** Verificación de identidad, registro de entrada y salida de trabajadores, contratistas y visitantes, control de marcación laboral y autorización de accesos físicos y tecnológicos.
- **Seguridad física y tecnológica:** Implementación de mecanismos de vigilancia, monitoreo de cámaras de seguridad, prevención y gestión de incidentes, protección de infraestructura crítica, custodia de bienes e instalaciones, y fortalecimiento de la ciberseguridad institucional.
- **Gestión administrativa y operativa interna:** Administración de los sistemas de información que soportan el control de accesos, la autenticación de usuarios, la gestión laboral y contractual, así como demás procesos institucionales relacionados.
- **Administración del tratamiento:** La Oficina de Sistemas será la dependencia encargada de administrar, custodiar y garantizar el adecuado tratamiento, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los Datos Personales, de conformidad con los lineamientos internos y la normativa vigente.

- **Almacenamiento y protección de la información:** Los datos serán almacenados en servidores propios de COSERVICIOS S.A. E.S.P., bajo protocolos de seguridad física, lógica y tecnológica, y sujetos a controles de acceso, trazabilidad, auditoría y políticas de respaldo.
- **Atención de requerimientos legales y autoridades competentes:** Los datos podrán ser consultados o entregados únicamente cuando exista orden administrativa, judicial o legalmente exigible.

### **Restricciones sobre Datos Sensibles y Datos de Menores de Edad**

COSERVICIOS S.A. E.S.P. se abstendrá de recolectar, almacenar o tratar datos sensibles o datos personales de menores de edad, salvo cuando:

- Exista autorización expresa del representante legal del menor,
- El tratamiento tenga una finalidad legítima y necesaria,
- La ley lo permita de manera excepcional,
- Sea estrictamente indispensable para garantizar un servicio esencial o un deber legal.

## **3. Finalidades del Tratamiento**

COSERVICIOS S.A. E.S.P., en su calidad de responsable del tratamiento de los Datos Personales, realizará la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información exclusivamente para los fines autorizados por los titulares y aquellos permitidos por la ley. Las principales finalidades del tratamiento son:

**3.1. Finalidades generales:** COSERVICIOS S.A. E.S.P. realizará el tratamiento de los datos personales para:

- **Gestión administrativa, operativa, comercial y contable,** necesaria para la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los procesos internos de la entidad.
- **Atención de PQR, trámites y solicitudes** presentadas por los usuarios, clientes, proveedores y demás titulares de la información.
- **Facturación, recaudo y gestión de cartera,** incluyendo verificación de datos, envío de cuentas, acuerdos de pago y procesos de cobro cuando corresponda.

- **Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales**, conforme a lo establecido por la normatividad vigente aplicable a los servicios públicos y a la gestión institucional de COSERVICIOS S.A. E.S.P.4.2. Finalidades laborales

**3.2. Finalidades laborales:** El tratamiento de los datos personales de trabajadores, practicantes, pasantes, contratistas y aspirantes a vinculación con COSERVICIOS S.A. E.S.P. se realizará para:

- **Administrar el proceso de selección, vinculación y contratación**, incluyendo verificación de referencias, validación de antecedentes y análisis de competencias.
- **Gestionar la relación laboral o contractual**, incluyendo afiliaciones al sistema de seguridad social, cumplimiento de obligaciones legales, trámites internos y administración del talento humano.
- **Controlar y registrar asistencia**, ingreso y salida del personal, así como la asignación de recursos, equipos y herramientas de trabajo.
- Ejecutar actividades de seguridad y salud en el trabajo, evaluaciones médicas ocupacionales, gestión de riesgos laborales y cumplimiento del SG-SST.
- **Realizar procesos de capacitación, evaluación de desempeño y bienestar laboral**, según políticas internas de la empresa.
- **Administrar el acceso a plataformas tecnológicas, correo institucional, sistemas de información y herramientas digitales propias de la operación laboral.**
- **Garantizar la seguridad física y electrónica** mediante el uso de datos biométricos, registros audiovisuales y controles de acceso autorizados.

### 3.3. Finalidades comerciales y estratégicas

COSERVICIOS S.A. E.S.P., con autorización del titular, podrá:

- **Compartir, transmitir o recibir información** con aliados comerciales, proveedores, contratistas o entidades con las cuales mantenga relaciones operativas o estratégicas, siempre dentro del marco permitido por la ley y respetando la confidencialidad de los datos.
- **Desarrollar programas de valor agregado, fidelización, beneficios y servicios** complementarios, orientados a mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la gestión comercial de la compañía.
- **Realizar análisis internos de tipo operativo, estadístico, técnico y comercial**, que permitan optimizar procesos, proyectar demanda, mejorar la prestación del servicio público, evaluar tendencias de consumo y diseñar estrategias de atención o comunicación.
- **Enviar comunicaciones informativas o transaccionales** relacionadas con servicios, mantenimientos, interrupciones programadas, actualizaciones, recordatorios y aspectos propios de la operación de la empresa.

- **Gestionar encuestas de percepción, estudios de satisfacción de usuarios y análisis de calidad del servicio**, con el propósito de mejorar la gestión pública y operativa de COSERVICIOS S.A. E.S.P.
- **Desarrollar proyectos institucionales, tecnológicos o de innovación**, que requieran tratamiento de datos para su implementación o funcionamiento.
- 

#### 4. Encargados del Tratamiento y terceros autorizados

COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá delegar el tratamiento de Datos Personales a terceros que actúen en calidad de encargados del tratamiento, quienes accederán a la información únicamente para desarrollar las actividades encomendadas.

Los encargados deberán cumplir estrictamente con las obligaciones establecidas por la ley, por esta Política y por los acuerdos contractuales, incluyendo:

- **Guardar estricta confidencialidad** respecto de toda la información a la que tengan acceso.
- **Implementar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas**, adecuadas para proteger los Datos Personales contra pérdida, acceso no autorizado, destrucción, uso indebido o alteración.
- **Utilizar la información exclusivamente para las finalidades autorizadas** por COSERVICIOS S.A. E.S.P. y por el titular.
- **Cumplir con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso restringido y circulación limitada**, conforme a la normativa vigente.

COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá contratar terceros que, por la naturaleza de las actividades, requieran acceso parcial o total a Datos Personales. Entre ellos se incluyen, entre otros:

- Proveedores de sistemas de facturación.
- Operadores de recaudo.
- Contratistas de mantenimiento.
- Empresas de vigilancia y seguridad privada.
- Proveedores de sistemas biométricos y control de acceso.
- Servicios de Call Center o Contact Center.

Estos terceros actuarán en calidad de encargados del tratamiento y estarán obligados a cumplir con los lineamientos de protección de datos definidos por COSERVICIOS S.A. E.S.P.

Así mismo, COSERVICIOS únicamente compartirá Datos Personales con **autoridades administrativas o judiciales**, cuando exista una **orden legal, expresa y debidamente fundamentada**, o cuando la transferencia sea necesaria para cumplir obligaciones legales aplicables a la entidad.

#### 5. Derechos de los Titulares

Los titulares de los Datos Personales tratados por COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrán ejercer en cualquier momento y de manera gratuita los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas aplicables. En particular, tienen derecho a:

- **Conocer, actualizar o rectificar sus Datos Personales** frente a COSERVICIOS S.A. E.S.P., garantizando la veracidad y precisión de la información.
- **Solicitar prueba de la autorización otorgada** para el tratamiento, salvo cuando la ley exonere de dicho requisito.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus Datos Personales, previa solicitud formal.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes legales, o cuando haya cesado la finalidad para la cual fueron recolectados, siempre que no exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación.
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los Datos Personales, cuando no exista una obligación legal o contractual que lo impida.
- Presentar consultas, peticiones o reclamos relacionados con el tratamiento de su información personal, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos por COSERVICIOS S.A. E.S.P.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando consideren que COSERVICIOS S.A. E.S.P. ha incumplido sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

### **Canales habilitados para el ejercicio de derechos**

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

- Portal de PQR: <https://coserviciosesp.com/registrar-pqr/>
- Correo electrónico para reclamos y solicitudes de datos personales: [reclamos@coserviciosesp.com.co](mailto:reclamos@coserviciosesp.com.co)
- Atención presencial:  
Dirección Jurídica – Coservicios S.A. E.S.P.  
Horario: lunes a viernes de **7:45 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.**  
Atención virtual: lunes a viernes de **7:45 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

### **6. Información recolectada por navegación web y cookies**

Cuando los usuarios acceden a los sitios web, portales transaccionales o aplicaciones móviles de COSERVICIOS S.A. E.S.P., automáticamente se puede recopilar y almacenar información relacionada

con su navegación, con fines exclusivamente administrativos, estadísticos, de seguridad y de mejora continua del servicio. Esta información puede incluir, entre otros:

- **Dirección IP** desde la cual se realiza la conexión.
- **Proveedor de servicios de Internet (ISP)** utilizado para el acceso.
- **Tipo, versión y configuración del navegador** empleado (Chrome, Edge, Firefox, Safari, etc.).
- **Sistema operativo** del dispositivo (Windows, Android, iOS, macOS, Linux).
- **Páginas visitadas**, fechas, horas de acceso y tiempo de permanencia.
- **Rutas de acceso o historial de navegación interna**, enlaces seleccionados y secciones consultadas dentro del portal.
- **Identificadores del dispositivo**, resolución de pantalla y características técnicas que permitan mejorar la experiencia de usuario.
- **Errores o fallas técnicas** generadas durante la navegación para efectos de diagnóstico y soporte.

Esta información es utilizada para fortalecer la seguridad, optimizar el funcionamiento del portal, facilitar la navegación, personalizar la experiencia del usuario y mejorar la calidad de los servicios virtuales.

### Uso de Cookies

COSERVICIOS S.A. E.S.P. utiliza **Cookies** y tecnologías similares (como etiquetas de seguimiento o píxeles) con los siguientes propósitos:

- Mejorar la experiencia de navegación y la funcionalidad del sitio web.
- Recordar preferencias del usuario y mantener la sesión activa.
- Analizar patrones de uso y desempeño del portal.
- Facilitar el acceso a servicios en línea y procesos transaccionales.
- Implementar medidas de seguridad informática.

Las Cookies no permiten identificar personalmente al usuario, a menos que este proporcione voluntariamente información adicional a través de otros medios.

El usuario puede:

- **Deshabilitar o bloquear las Cookies** desde la configuración de su navegador.
- **Eliminar las Cookies almacenadas** en cualquier momento desde el historial del dispositivo.

La desactivación de Cookies podría limitar algunas funcionalidades del portal o afectar la experiencia de uso.

## 7. Conservación de datos

COSERVICIOS S.A. E.S.P. conservará los Datos Personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados, o por los plazos establecidos



en la normatividad vigente en materia comercial, laboral, contractual, contable, fiscal y de protección de datos.

La conservación se realizará bajo los siguientes criterios:

- **Finalidad cumplida:** Una vez la información haya cumplido el propósito para el cual fue recolectada, será suprimida o anonimizada, salvo que exista una obligación legal o contractual que exija su conservación.
- **Plazos legales:** Cuando existan disposiciones que obliguen a conservar la información por tiempos mínimos específicos (ej. facturación, soportes contables, historias contractuales, seguridad digital), COSERVICIOS S.A. E.S.P. conservará los datos por dichos Períodos.
- **Datos en reclamaciones o procesos:** La información relacionada con peticiones, quejas, reclamos, investigaciones o procesos judiciales o administrativos se conservará hasta su resolución definitiva.
- **Criterios internos de archivo:** La conservación se realizará conforme al Programa de Gestión Documental, las Tablas de Retención Documental (TRD) y las directrices de archivo institucional.
- **Datos biométricos:** Serán conservados únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para la operación del sistema de control de acceso y seguridad, o por los períodos exigidos por normas de seguridad laboral o contractual.
- **Eliminación o anonimización:** Vencidos los plazos aplicables, los datos serán eliminados de los sistemas o anonimizados de forma segura, garantizando su no restauración.

COSERVICIOS S.A. E.S.P. asegura que toda conservación y eliminación de datos se realiza bajo estrictas medidas técnicas, administrativas y organizacionales de seguridad, evitando accesos no autorizados, pérdida, alteración o uso indebido de la información.

## 8. Modificaciones a la Política

COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá modificar, actualizar o complementar en cualquier momento la presente Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de atender cambios normativos, tecnológicos, operativos o estratégicos de la Compañía.

Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales de COSERVICIOS S.A. E.S.P., tales como la página web institucional, comunicados internos o externos, o los medios que la entidad considere pertinentes. Las actualizaciones entrarán en vigor desde la fecha de su publicación, salvo que se indique lo contrario en el aviso correspondiente.

Se recomienda a los titulares consultar periódicamente la página web de la Compañía y los medios oficiales de información, con el fin de conocer las versiones más recientes de esta Política y los cambios que puedan afectarlos.

En caso de modificaciones sustanciales que afecten la finalidad del tratamiento o los derechos de los titulares, COSERVICIOS S.A. E.S.P. podrá solicitar nuevamente autorización cuando así sea exigido por la ley.

#### **9. Autoridad de supervisión**

Para mayor información sobre la normativa y procedimientos de reclamación, visite: Superintendencia de Industria y Comercio – [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

#### **10. Horarios de atención:**

**Presencial:** lunes a viernes de **7:45 a.m. a 12:00 m** y de **2:00 p.m. a 5:00 p.m.**

**Virtual:** lunes a viernes de **7:45 a.m. a 12:30 m** y de **2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

**FIRMA DIGITAL**  
**REPRESENTANTE LEGAL COSERVICIOS S.A.E.S.P.**