	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 1 de 13

GENERALIDADES

De acuerdo con la definición establecida en la Ley 1581 de 2012, el dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros. Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada.

La Ley 1266 de 2008 define los siguientes tipos de datos de carácter personal:

a) Dato privado: “Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular”.


b) Dato semiprivado: “Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV” de la Ley 1266.

c) Dato público: “Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”.

Adicionalmente, la Ley 1581 de 2012 establece las siguientes categorías especiales de datos personales:

d) Datos sensibles: Son “aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”. La Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de datos sensibles con excepción de los siguientes casos:

(i) cuando el Titular otorga su consentimiento, (ii) el Tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, (iii) el tratamiento es efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad, (iv) el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial,

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 2 de 13

y (v) el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en este último caso deben adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

e) Datos personales de los niños, niñas y adolescentes: Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”.

También la ley define los siguientes roles:


- a) **Responsable de Tratamiento:** “Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos”.
- b) **Encargado del Tratamiento:** “Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento”.
- c) **Administrador de base de datos personales:** Colaborador o Encargado que tiene a cargo y realiza tratamiento a una o más bases de datos que tiene información personal.

1.1 DISPOSICIONES GENERALES ESTABLECIDAS EN LA LEY 1581 DE 2012 PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recogida en bases de datos y los demás derechos, libertades y garantías a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución (derecho a la intimidad y derecho a la información, respectivamente). La citada ley se aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de entidades públicas o privadas.

Considerando el modo de conservación de una base de datos, se puede distinguir entre bases de datos automatizadas y bases de datos manuales o archivos. Las bases de datos automatizadas son aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas. Las bases de datos manuales o archivos son aquellas cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física, como las fichas de pedidos a proveedores que contengan información personal relativa al proveedor, como nombre, identificación, números de teléfono, correo electrónico, etc.

La ley exceptúa del régimen de protección (i) los archivos y las bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico; (ii) los que tienen por finalidad la seguridad y la defensa nacionales, la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, (iii) los que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, (iv) los de información periodística y otros contenidos

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 3 de 13

editoriales, (v) los regulados por la Ley 1266 de 2008 (información financiera y crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países) y (vi) los regulados por la Ley 79 de 1993 (sobre censos de población y vivienda).

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

La cooperativa multiactiva de transportadores de Yarumal “COOTRAYAL”, que en adelante se denominará **LA COOPERATIVA**, organización de carácter privado con personería jurídica expedida por **EL JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE COOPERATIVAS**, y reconocida como empresa de la Presidencia de la República de Colombia; acreditada institucionalmente por el Ministerio de transporte Nacional, mediante Resolución 2142 del 4 de Julio de 1991.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: LA COOPERATIVA tiene su domicilio principal en el municipio de Yarumal Antioquia, y su sede de servicios se encuentra ubicada en la Avenida Semisiones Calle 15 # 25 – 160 Terminal de transportes Citrayar, Taquilla 117, y en la subsede, ubicada en la taquilla 33 de la terminal del norte de la ciudad de Medellín.

CORREO ELECTRÓNICO: calidad@cootrayal.com.co – gerencia@cootrayal.com.co

TELÉFONO: (57-4) 887 1765


1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de LA COOPERATIVA cuyo titular sea una persona natural.

1.4. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- 1) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- 2) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- 3) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 4) **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).


	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 4 de 13

- 5) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 6) **Dato público:** Es el 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 ya 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.
- 7) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- 8) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- 9) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- 10) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 11) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 12) **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 13) **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

1.5 DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la COOPERATIVA en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 5 de 13

- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la COOPERATIVA para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por LA COOPERATIVA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante LA COOPERATIVA.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.


Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición LA COOPERATIVA.
- b) Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

1.6 DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA COOPERATIVA reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, LA COOPERATIVA utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes. En el tratamiento y protección de datos personales, LA COOPERATIVA tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.


	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 6 de 13

- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012. o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- o. Registrar en la base de datos (si se tuviera) la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- p. Insertar en la base de datos (si se tuviera) la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- q. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- r. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- s. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

1.7 AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

LA COOPERATIVA requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 7 de 13

- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

Manifestación de la autorización

La autorización a LA COOPERATIVA para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición LA COOPERATIVA
- b) Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Medios para otorgar la autorización

LA COOPERATIVA obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada por LA COOPERATIVA de manera previa al tratamiento de los datos personales.


Prueba de la autorización

LA COOPERATIVA conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta. En consecuencia, LA COOPERATIVA podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a LA COOPERATIVA para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

LA COOPERATIVA establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó. Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto LA COOPERATIVA deberá cesar cualquier actividad

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 8 de 13

De tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, LA COOPERATIVA podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.


1.8 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

El tratamiento de los datos personales de clientes, propietarios, socios, empelados, ex empleados, jubilados, proveedores, contratistas, o de cualquier persona con la cual LA COOPERATIVA tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su condición de empresa de servicio público de transporte terrestre, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión organizacional. En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- a. Realizar el envío de información relacionada con actividades, noticias, contenidos de interés, y demás bienes o servicios ofrecidos por LA COOPERATIVA.
- b. Desarrollar la misión de LA COOPERATIVA conforme a sus estatutos.
- c. Cumplir con la normatividad vigente en Colombia para las empresas de transporte, incluyendo, pero sin limitarse a cualquier requerimiento del Ministerio de transporte, entidades gubernamentales o las autoridades locales.
- d. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales
- e. Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- f. Realizar encuestas relacionadas con los servicios de LA COOPERATIVA.
- g. Desarrollar programas conforme a sus estatutos
- h. Mantener en contacto permanente con sus clientes o intereses afines
- i. Cumplir todos sus compromisos contractuales.

Para el tratamiento de datos personales de empleados, proveedores y contratistas se procederá de acuerdo con lo contemplado en la presente política en el aparte relacionado con los derechos de éstos.

- a) **Datos sensibles** Para el caso de datos personales sensibles, LA COOPERATIVA podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 9 de 13


- a. El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

1.9. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de LA COOPERATIVA y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los derechos del titular
- d. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e. El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles

1.10. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	Página 10 de 13
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, LA COOPERATIVA pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

1.11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

a. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en LA COOPERATIVA, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.


Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales LA COOPERATIVA garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de reclamaciones que tiene en operación.
- d) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- e) Las consultas podrán formularse al correo calidad@cootrayal.com.

b. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante LA COOPERATIVA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a la COOPERATIVA al correo electrónico calidad@cootrayal.com o gerencia@cootryal.com o mediante comunicación escrita dirigida al área de calidad, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 11 de 13

interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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

c. Petición de actualización y/o rectificación

La COOPERATIVA rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico calidad@cootrayal.com o en medio físico dirigido al área de calidad indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.

2. LA COOPERATIVA podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.


d. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a LA COOPERATIVA su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por LA COOPERATIVA.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 12 de 13

Sin embargo este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia LA COOPERATIVA podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

1.12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD


LA COOPERATIVA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

1.13. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA COOPERATIVA será la responsable del tratamiento de los datos personales, ya que diversas áreas bajo su gestión integran la manipulación y uso de la información descrita anteriormente.

1.14. NOTAS IMPORTANTES

- a) Los datos personales que se obtienen de los clientes que sustraen un tiquete en las taquillas de COOTRAYAL son solo relativos al nombre del pasajero para su identificación, cedula y número de teléfono cuando se tramita una encomienda, en ningún caso dicha información queda registrada en una base de datos para uso estadístico o de otra índole.
- b) los datos personales que se obtienen de los socios, empleados y ex empleados de COOTRAYAL, son utilizados solo para índole administrativo, las bases de datos que se obtengan de dicha información; se cataloga como carácter confidencial y solo las personas bajo su responsabilidad, tendrán acceso y autoridad para disponer de dichos datos bajo los estatutos legales conferidos o adquiridos.
- c) Los datos personales que se obtienen de los proveedores de COOTRAYAL, solo serán utilizados como información comercial, y la base de datos obtenida se mantendrá como confidencial por las personas responsables, la transferencia de dichos datos; solo se podrá realizar una vez su titular apruebe mediante texto escrito su autorización.
- d) Los datos personales de contratistas y otras personas naturales que suscriban contratos en nombre o para COOTRAYAL, serán catalogados de igual manera como datos confidenciales y solo su divulgación a terceros se podrá realizar bajo autorización expresa del titular, o solo si hay un recurso de naturaleza legal que lo confiera.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Página 13 de 13

e) los datos de naturaleza legal o administrativa que confiera datos personales de cualquier índole, serán salvaguardados por COOTRAYAL en su compromiso con los estatutos de la cooperativa y los responsables de su uso serán estrictamente rigurosos con su protección, cualquier indicio de falta, o divulgación mal intencionada será sancionada conforme la ley colombiana lo determine.

f) en cuanto a los datos personales que las personas voluntariamente entreguen a COOTRAYAL al seguirnos en las redes sociales vigentes por la organización, la COOPERATIVA adquirirá la responsabilidad de eliminar o bloquear aquellos que presenten opiniones desfavorables que vulneren los principios de la cooperativa, atenten contra la honra y dignidad de una persona o atente contra la imagen de la misma.

1.15. VIGENCIA La presente política rige a partir del 29 de enero de 2019.

Cordialmente,



ELKIN DAVID ESTRADA CUARTAS

Gerente

Vigencia 2022.