	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	EDICIÓN: 02
		MA-SP-01
	PROCESO: SERVICIO POSTVENTA	26/12/2016


La **Cooperativa de Transportadores del Sur - COTRASUR**, con Nit 890.200.219-3 con domicilio en la calle 200 No. 21-73 Anillo Vial – Vereda Río Frío del municipio de Floridablanca, Santander, teléfonos 6399000 y 3153773525 y correo electrónico gerencia@cotrasur.com., entidad sin ánimo de lucro inscrita por certificado de existencia No. 0082 de fecha 1955/02/10 del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas de Bucaramanga inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 1997/01/14 bajo el No. 354 del libro 1, modificada por acta No. 75 de fecha 2000/08/11; es responsable del tratamiento de los datos personales.

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES

### 1.1 OBJETO

COTRASUR en cumplimiento de los mandatos legales establece el presente manual en procura de garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a la protección de la intimidad personal y familiar, estableciendo instrumentos y controles efectivos con el fin de dar un tratamiento adecuado a la información personal que COTRASUR haya recogido en el desarrollo de nuestras actividades, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las aclaren, modifiquen o complementen; lo cual implica:

- Autorización libre y espontánea por parte de los titulares de la información para que sus datos se incluyan en nuestras bases de datos.
- Información al titular sobre la finalidad de la recolección de sus datos y el uso que se dará a los mismos.
- Información al titular sobre los derechos que le asisten en relación con el tratamiento de sus datos y la forma en que puede ejercerlos.
- La obligación del responsable de la base de datos de conservar la autorización otorgada por el titular de la información para estos efectos.
- El manejo de las bases de datos y la conservación de los datos bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración y/o pérdida, así como la consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

## 1.2 ALCANCE

Este Manual de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de COTRASUR.

## 1.3 MARCO LEGAL

Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia: "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas".

Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 - Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales, incluyendo el régimen de derechos de los titulares de la información y las obligaciones de los responsables y encargados de su tratamiento.

Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, mediante el cual se reglamenta la Ley antes mencionada, con el fin de facilitar su implementación en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la información, las Políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, las Transferencias de Datos Personales y la Responsabilidad Demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales.

Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.

Decreto 1074 de 2015, Por el cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.


	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	EDICIÓN: 02
		MA-SP-01
	PROCESO: SERVICIO POSTVENTA	26/12/2016

## 1.4 DEFINICIONES<sup>1</sup>

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, para los efectos del presente Manual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **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.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **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 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.
- f. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

<sup>1</sup> Fuentes: Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

- g. **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.
- h. **Habeas data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar, suprimir y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- i. **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.
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- k. **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.
- l. **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.
- m. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.


## 1.5 PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores.

- a. **PRINCIPIO DE LEGALIDAD.** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

- b. **PRINCIPIO DE FINALIDAD.** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. En lo correspondiente a la recolección de datos personales, COTRASUR. se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos.
- c. **PRINCIPIO DE LIBERTAD.** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d. **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
- e. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- g. **PRINCIPIO DE SEGURIDAD.** La información sujeta a tratamiento por COTRASUR. se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.** COTRASUR. está obligada a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y          PROTECCIÓN DE DATOS          PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley.

## **CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES**

### **2.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar, suprimir y rectificar sus datos personales ante COTRASUR, 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.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COTRASUR, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).
- c. Ser informado por COTRASUR, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 cuando hayan sido objeto de tratamiento.

### **2.2 DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

COTRASUR tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas naturales o jurídicas a las que se refieren y que sólo

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

En virtud del presente Manual de tratamiento y protección de datos personales, son deberes de COTRASUR los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la Ley.

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Habeas data*.
- b. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten 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. Propender porque la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, conforme lo suministre el Titular, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012
- i. Informar, a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos.
- j. 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.
- k. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

- l. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- m. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- n. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y comercio.
- o. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ello bajo los términos de Ley.

### **CAPÍTULO III. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**


#### **3.1 COMPROMISO**

Mediante la implementación de esta política COTRASUR, en cumplimiento de nuestro deber legal y reglamentario, busca garantizar el derecho constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, definiendo instrumentos y controles específicos para brindar un tratamiento apropiado a la información que recolecta y administra como resultado de nuestra función.

El Manual establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales COTRASUR, como responsable de los datos personales obtenidos a través de los distintos canales de atención y de la documentación requerida para cumplir con nuestras funciones, trata la información de todas las personas que en algún momento hayan suministrado datos personales.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la relación comercial, laboral, la provisión de bienes o servicios. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.



	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

### **3.2 TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

COTRASUR, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula, suprime, transmite, transfiere y/o recibe Datos Personales correspondientes de personas naturales o jurídicas con quienes tiene o ha tenido relación tales como, sin que la enumeración signifique limitación, empleados y familiares de éstos, asociados y familiares de éstos, clientes, proveedores, y demás que sean necesarios para el desarrollo de su objeto.


Las consultas, peticiones y quejas formuladas por los titulares de datos personales bajo tratamiento de COTRASUR, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas al correo electrónico [servicio@cotrasur.com](mailto:servicio@cotrasur.com) o radicar comunicado en la dirección calle 200 No. 21-73 Anillo Vial – Vereda Río Frío del municipio de Floridablanca.

### **3.3 FINALIDAD**

Para prestarle una mejor atención e informarle acerca de los servicios, productos, necesidades, alianzas, contenidos y para facilitarle el acceso general a la información de su interés, COTRASUR quiere garantizar que la comunicación que con Usted se realice se haga en forma eficiente.

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de COTRASUR con las siguientes finalidades:

- a. Cumplir con las obligaciones contraídas en virtud de la relación legal, contractual, laboral y/o reglamentaria contraídas.
- b. Información requerida de los asociados para evaluación, inclusión, actualización y demás trámites relacionados con la cooperativa.
- c. Dar respuesta a la(s) solicitud(es) recibida(s) por los titulares de los datos, a través del sitio web, contacto telefónico, vía correo electrónico o correo físico certificado.
- d. Realizar notificaciones.
- e. Brindar información de novedades en los servicios que ofrecemos.

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

- f. Entregar reportes a los entes de vigilancia y control, sistema general de seguridad social, DIAN, SENA, y demás organismos gubernamentales que así lo dispongan.
- g. Evaluar la calidad del servicio.

### **3.4 AUTORIZACIÓN**

Previo a la inclusión de datos personales en las bases de datos, el titular debe emitir una autorización libre, expresa e informada para su tratamiento, que contendrá lo siguiente:

- Los datos personales respecto de los cuales autoriza su tratamiento
- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo
- Los derechos que le asisten como titular
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

#### **3.4.1 DATOS SENSIBLES**

COTRASUR restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

#### **3.4.2 MECANISMOS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN**

Los titulares de datos personales podrán emitir su autorización a través de documentos físico, digitalizado por correo electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

COTRASUR elabora y pone a disposición del titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser diligenciada y suscrita de manera legible por el titular. La autorización deberá contener la

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y          PROTECCIÓN DE DATOS          PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

manifestación que el Titular tiene pleno conocimiento que su información personal será almacenada y podrá ser usada para dar cumplimiento a la ley, y para conformar la base de datos de COTRASUR.

### **3.4.3 AVISO DE PRIVACIDAD**

El aviso de privacidad es el documento que se entrega al titular para el tratamiento de los datos personales, y por medio del cual al titular se le comunica toda la información sobre las políticas que se aplican, la forma de acceder a ellas y las características del tratamiento para los datos personales.

El aviso de privacidad puede ser escrito, verbal o constar en cualquier medio electrónico, y siempre debe ser generado por COTRASUR, siendo el Responsable.

### **3.4.4 INFORMACIÓN Y NUEVA AUTORIZACIÓN**


En caso de haber cambios sustanciales en el contenido del manual y procedimientos en el tratamiento de datos personales, o relacionadas con la identificación del responsable el encargado y la finalidad del tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización, el responsable del tratamiento comunicará estos cambios al titular antes de implementar las nuevas políticas.

### **3.4.5 CALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

En ningún caso se tratarán datos de carácter personal que resulten inadecuados, impertinentes y excesivos en relación con las actividades determinadas, explícitas y legítimas necesarias para el desarrollo del objeto social de COTRASUR.

Del mismo modo, los datos recogidos para su tratamiento no podrán usarse para finalidades que resulten incompatibles con las que motivaron en cada caso su recogida, salvo que se cuente con el consentimiento del afectado para ese nuevo tratamiento.

En general los datos facilitados por el titular se consideran exactos.

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

Sin perjuicio del ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación por parte de los afectados, los datos de carácter personal se mantendrán exactos y puestos al día de tal modo que en todo momento respondan a la situación actual del Titular.

### **3.4.6 ACCESO A LA INFORMACIÓN**

COTRASUR garantizará el derecho al titular de conocer, consultar y disponer sobre la información personal objeto del tratamiento, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes observaciones:

- a. Que el titular tenga pleno conocimiento sobre la existencia del tratamiento de la información,
- b. Que el titular conozca las políticas para el acceso a los datos personales y puede hacerlo de manera efectiva.
- c. Que COTRASUR informe al titular sobre los datos objeto del tratamiento y su finalidad.

Este derecho le asiste también a los causahabientes que prueben siquiera sumariamente su condición de legitimados, o a los terceros autorizados por el titular y a las entidades públicas o administrativas en cumplimiento de sus funciones legales, o por orden judicial.

El titular podrá hacer su consulta a COTRASUR por medio de la Página web [www.cotrasur.com](http://www.cotrasur.com); por escrito, o a través del correo electrónico: [servicioalcliente@cotrasur.com](mailto:servicioalcliente@cotrasur.com). Una vez recibida la consulta COTRASUR tendrá un término de quince (10) días hábiles para atenderla. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3.4.7 SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

El titular de datos personales respecto de los cuales se efectúe el tratamiento

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

puede en cualquier momento solicitar a COTRASUR la supresión de su información y/o la revocatoria de su autorización, mediante la presentación de un reclamo, de conformidad con el procedimiento establecido en este manual.

La solicitud de supresión de la información y/o revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.


Si vencido el término legal respectivo, COTRASUR no hubiera eliminado los datos personales, el titular tiene derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos personales.

### **3.4.8 RECLAMOS**

El titular, sus causahabientes o su representante y/o apoderado que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando consideren que en su manejo se están incumpliendo los deberes para su protección establecidos en la normatividad vigente que regula la materia, pueden presentar el reclamo correspondiente, siguiendo el procedimiento establecido a continuación:

- i. El reclamo se formulara mediante solicitud por escrito dirigida a COTRASUR, en la que se incluya:
  - Nombre completo y número de identificación del titular de los datos personales.
  - La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, así como lo que se pretende con el mismo
  - La dirección para la notificación, número telefónicos de contacto y correo electrónico
  - Anexo de los documentos o pruebas que se quiera hacer valer.
- ii. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Si transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento el solicitante no ha presentado la información requerida, se entenderá que ha

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	<i>EDICIÓN: 02</i>
		<i>MA-SP-01</i>
	<i>PROCESO: SERVICIO POSTVENTA</i>	<i>26/12/2016</i>

desistido del reclamo.

- iii. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente o tenga la autoridad para resolverlo, debe trasladarlo a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, informándole de esta situación al interesado.
- iv. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término que tiene COTRASUR para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido.

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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- v. El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de reclamo aquí establecido.

Para cualquier consulta, reclamo o acceso a los datos personales, la persona deberá acreditar la calidad en que actúa: el titular deberá adjuntar copia completa de su documento de identidad; los causahabientes del titular de la información deberán adjuntar el respectivo registro civil; el representante y/o apoderado deberá adjuntar copia de la sentencia o el poder legalmente conferido. En los casos de poderes otorgados por escritura pública se deberá anexar el certificado de vigencia expedida por la notaría

### **3.4.9 MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

COTRASUR, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y/o anunciado. Además, se

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	EDICIÓN: 02
		MA-SP-01
	PROCESO: SERVICIO POSTVENTA	26/12/2016

conservarán las versiones anteriores del presente Manual.

### **3.4.10 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

COTRASUR garantiza la seguridad de la información suministrada por el titular y cuenta con mecanismos idóneos para este fin bajo la observación del principio de seguridad que dispone que la información sujeta a Tratamiento por el responsable que se refiere la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, igualmente atenderá al Principio de confidencialidad según el cual todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012.

## **CAPITULO IV. VIGENCIA**

El presente Manual rige a partir del 26 de diciembre de 2016.

Las bases de datos administradas por COTRASUR. se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto, o mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraríe una obligación legal de COTRASUR: o una obligación contenida en un contrato entre COTRASUR y el Titular.

  
**WOLFANG EUGENIO PEÑA DÍAZ**  
 Gerente

	<b>MANUAL:</b> <b>PARA EL TRATAMIENTO Y</b> <b>PROTECCIÓN DE DATOS</b> <b>PERSONALES</b>	EDICIÓN: 02
		MA-SP-01
	PROCESO: SERVICIO POSTVENTA	26/12/2016

<b>EDICION No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS O MODIFICACIONES</b>
01	Diciembre de 2016	Emisión inicial del documento.
02	Junio de 2017	Revisión general del documento.