



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión 1 / 10-01-2017

El presente documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos, así como el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los responsables del tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

1. ALCANCE

Esta Política 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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y LOGÍSTICA EFICAZ., quien será considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NOMBRE:	COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y LOGÍSTICA EFICAZ
DIRECCIÓN:	Calle 77B 57-59 Piso 1
CIUDAD:	BARANQUILLA
TELÉFONO:	3693119-3690466-3692736
E-MAIL:	protecciondedatos@tleficaz.net

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

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.

Base de datos personales. Es todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Base de datos automatizada. Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados a través de programas de ordenador o software.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Base de datos no automatizada. Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados de forma manual, con ausencia de programas de ordenador o software.

Cesión de datos. Tratamiento de datos que supone su revelación a una persona diferente al titular del dato o distinta de quien estaba habilitado como cesionario.

Custodio de la base de datos. Es la persona física que tiene bajo su custodia la base de datos personales al interior de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y LOGÍSTICA EFICAZ.

Dato personal. Es cualquier dato y/o información que identifique a una persona física o la haga identificable. Pueden ser datos numéricos, alfabéticos, gráficos, visuales, biométricos, auditivos, perfiles o de cualquier otro tipo.

Dato personal sensible. Es una categoría especial de datos de carácter personal especialmente protegido, por tratarse de aquellos concernientes a la salud, sexo, filiación política, raza u origen étnico, huellas biométricas, entre otros, que hacen parte del haber íntimo de la persona y pueden ser recolectados únicamente con el consentimiento expreso e informado de su titular y en los casos previstos en la ley.

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.

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

Encargado del Tratamiento. Es la persona física o jurídica, autoridad pública o privada, que por sí misma o en asoció con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Habeas Data. Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.

Hipervínculos a portales de terceros: Los Portales de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ contiene hipervínculos que re-direccionan a portales web de terceros. Cualquier acceso y/o uso que se haga de las páginas web de terceros a las que se re-direcciona al usuario, no se rigen por la presente Política de Tratamiento y Procedimientos de Datos Personales. COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, no se hace responsables de la información y prácticas que lleven a cabo los terceros en sus propios portales web.

Principios para el tratamiento de datos. Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, habeas data y protección de los datos personales, y el derecho a la información.

Propietario de la base de datos. Dentro de los procesos de negocios de COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, es propietaria de la base de datos el área que tiene bajo su responsabilidad el tratamiento de los mismos y su gestión.

Responsable del Tratamiento. Es la persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que recolecta los datos personales y decide sobre la finalidad, contenido y uso de la base de datos para su tratamiento.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Titular del dato personal. Es la persona física cuyos datos sean objeto de tratamiento. Respecto de las personas jurídicas se predica el nombre como derecho fundamental protegido constitucionalmente.

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.

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.

Tratamiento de Datos. Cualquier operación o conjunto de operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que se realizan sobre datos personales, tales como la recolección, grabación, almacenamiento, conservación, uso, circulación, modificación, bloqueo, cancelación, entre otros.

Usuario. Es la persona natural o jurídica que tiene interés en el uso de la información de carácter personal.

4. TRATAMIENTO

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

5. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ con las siguientes finalidades:

- a. Para el envío de información a sus trabajadores y familiares;
- b. Para la prestación de los servicios de salud a los familiares de los trabajadores de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ beneficiarios del servicio de salud.
- c. Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ.
- d. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus consumidores y clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, entre otros.
- e. Para la interacción con sus aliados estratégicos, para la verificación del cumplimiento de los estándares de distribución, de sus obligaciones legales con sus trabajadores y para la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, entre otros.
- f. Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, entre otros.
- g. Para la verificación de saldos de sus acreedores.

- h. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- i. Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- j. Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;
- k. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- l. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a. Conocer los datos personales sobre los cuales LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c. Ser informado por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, previa solicitud, respecto del uso que ésta 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 de Protección de Datos Personales.
- e. Solicitar a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el titular y LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- f. Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

7. DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ tendrá presente, en todo momento que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo 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, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- f. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- g. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- h. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- i. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- j. 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.
- k. Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo.
- l. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- n. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Designar a un área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- p. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

El Jefe Administrativo y de Talento Humano tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el tratamiento de datos personales en las diferentes áreas de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, están obligados a reportar estas bases de datos al Área Administrativa y de Talento Humano, y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los titulares de datos personales.

El Jefe Administrativo y de Talento Humano también ha sido designado por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9. AUTORIZACIÓN

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el tratamiento.

- a. **Autorización previa** significa que el consentimiento debe ser otorgado por el titular, a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales.
- b. **Autorización expresa** quiere decir que el consentimiento del titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el titular manifieste su voluntad de autorizar que LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ realice el tratamiento de sus datos personales. Esta manifestación de voluntad del titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo 1.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los términos y condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

- c. **Autorización Informada** significa que al momento de solicitar el consentimiento al titular, debe informársele claramente:

- Los datos personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del responsable y del encargado del tratamiento.
- Las finalidades específicas del tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los datos personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como titular de los datos personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El tratamiento de los datos personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ deberá:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ sólo realizará el tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de datos personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los titulares de los datos personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

12.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

El titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los datos personales del titular que son objeto de tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ para el tratamiento de sus datos personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ. Área Administrativa y de Talento Humano, **Calle 77B # 57-59 Piso 1** en la ciudad de Barranquilla.
- Solicitud presentada al correo electrónico: protecciondedatos@teficaz.net

Atención y respuesta por parte de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

El titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- Comunicación dirigida a COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ Área Administrativa y de Talento Humano, **Calle 77B 57-59 Piso 1** en la ciudad de Barranquilla.
- Solicitud presentada al correo electrónico: protecciondedatos@teficaz.net

Atención y respuesta por parte de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al Área Administrativa y de Talento Humano, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

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

13. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se accede o se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente datos personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ, en estricta aplicación del principio de seguridad en el tratamiento de datos personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los datos personales objeto de tratamiento por parte de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ y sus encargados.

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los datos personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

15. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los datos personales sobre los cuales realiza el tratamiento, para su utilización y tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ podrá entregar los datos personales a terceros no vinculados a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ cuando:

- a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ;
- b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de datos personales, que se suscriban entre LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ y los encargados para el tratamiento de datos personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

- Dar tratamiento, a nombre de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EFICAZ a los datos personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

17. VIGENCIA

Esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales está vigente a partir del 1 de enero de 2017.