



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Gómez Plata Ltda.

¡Crecemos con Usted!

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



1. OBJETIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gómez Plata Ltda., en adelante **Coogomezplata Ltda.**, a través del presente documento tiene por objeto hacer explícitas sus políticas en materia de tratamiento de los datos personales, en virtud de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, aplicable a todo dato personal que haya sido suministrados o que se suministre a **Coogomezplata Ltda.**, y tiene como objetivo principal dar a conocer a sus asociados la regulación interna adoptada por La Cooperativa sobre esta materia.

2. ALCANCE

La política de privacidad de **Coogomezplata Ltda.**, aplica a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **La Cooperativa**, incluida toda aquella información que haya sido obtenida o recolectada con anterioridad a la Ley 1581 de 2012; cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por los directivos, empleados y contratistas que laboren o tengan relación directa con la Cooperativa.

3. DEFINICIONES

- Asociado:** Toda persona natural legalmente capaz y los menores de edad que hayan cumplido 14 años o quienes sin haberlos cumplido, se asocien a través de su representante legal, las personas jurídicas de derecho público, las personas jurídicas del sector cooperativo y demás de derecho privado sin ánimo de lucro que hayan sido legalmente admitidas y que figuren en el registro social de la misma.
- Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de los datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de dichos datos.
- Bases de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o



	sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de la muerte.
Dato Personal:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
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.
Datos sensibles:	Aquellos que afecta 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.
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.
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
Titular:	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
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:	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



4. INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

4.1 MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gómez Plata Ltda. es una entidad del sector solidario en el departamento de Antioquia, creada para contribuir al mejoramiento continuo de sus asociados a través de productos, servicios financieros y beneficios sociales prestados por un personal capacitado, que respeta y expresa los principios y valores corporativos con el propósito de generar excedentes que permitan la sostenibilidad y reinversión social.

4.2 VISIÓN

En el 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gómez Plata Ltda. será una entidad reconocida en el Norte Medio Antioqueño por su solidez, rentabilidad, prestación de servicios financieros y beneficios sociales con calidad, oportunidad y tecnología, creciendo su base solidaria hasta posicionarse como una de las cooperativas más destacadas de la región.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Gómez Plata Ltda. se compromete a satisfacer las necesidades de sus asociados con la prestación de servicios financieros y beneficios sociales que se caractericen por:

- La calidad, oportunidad y efectividad en la atención
- La agilidad en la prestación de los servicios
- Un portafolio de servicios orientado al bienestar del asociado
- La efectiva comunicación de los servicios y beneficios sociales a través de la implementación de herramientas tecnológicas.
- El mejoramiento continuo de sus procesos generando una relación de confianza y bienestar para el asociado.

4.4 VALORES

- **HONESTIDAD (Identificado con el color blanco)**

Es el emprender actuaciones bajo criterios de discernimiento ético y transparente en la gestión institucional, desempeñando las actividades de forma responsable en pro del mejoramiento de la Cooperativa.



- **RESPECTO (Identificado con el color amarillo)**
Es el comprender y valorar la libertad de pensamiento, los derechos inherentes de los asociados y empleados y el equilibrio en la prestación de los servicios.
- **SOLIDARIDAD (Identificado con el color verde manzana)**
Es reflejar en nuestro actuar la cooperación y la ayuda mutua.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Coogomezplata Ltda., aplica de manera íntegra los siguientes principios fundamentados en el desarrollo de la Ley 1581 de 2012 en su Artículo 4:

- **Principio de Legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de la información una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El tratamiento de la información de la Cooperativa obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley, la cual debe ser informada al titular de los datos.
- **Principio de Libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los asociados, directivos, empleados, contratistas, proveedores, aprendices no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la Cooperativa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. **Coogomezplata Ltda.** no trata datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **Coogomezplata Ltda.** del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento que realiza **Coogomezplata Ltda.** se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la ley 1581 de 2012. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible 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 citada ley.

- **Principio de Seguridad:** La información que trata **Coogomezplata Ltda.** o su encargado del tratamiento a que se refiere la presente política de tratamiento de datos personales, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todos los empleados de **Coogomezplata Ltda.** que intervenga en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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 presente política o en la ley 1581 de 2012.

6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Dentro de la actividad diaria de la Cooperativa se tratan los datos de los siguientes titulares:

- Asociados
- Posibles asociados
- Representantes legales de los asociados
- Deudores solidarios (Codeudor)
- Beneficiarios de los asociados
- Referencias de los asociados
- Aspirante a empleado
- Empleados
- Beneficiarios de los empleados
- Ex empleados
- Aprendices del SENA
- Contratistas
- Proveedores
- Causahabientes (herederos) de los asociados

6.1 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Toda persona que esté interesada en ser asociada de la Cooperativa, entrega información personal a los asesores para iniciar su proceso de vinculación. Una vez aceptada la



persona toma calidad de asociado y puede acceder a los servicios y beneficios sociales, para lo cual **Coogomezplata Ltda.**, actúa como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales que se encuentren en sus bases de datos, conforme a la ley 1581 de 2012. En consecuencia la Cooperativa puede solicitar, consultar, compartir, informar, reportar, procesar, modificar, actualizar, aclarar, compilar, enviar, intercambiar, retirar, transferir, almacenar, utilizar, en general y en adelante, dar tratamiento a los datos personales de los titulares con los cuales tiene, ha tenido o espera tener algún tipo de relación (civil, comercial, laboral, etc.), y en los cuales se incluyen, pero sin limitarse, asociados, posibles asociados, empleados, proveedores y contratistas.

6.1.1 Efectos de la Autorización

Para todos los efectos, se entiende que la autorización por parte del titular a favor de la Cooperativa para el suministro y/o tratamiento de sus datos personales, realizada a través del formato de vinculación o por cualquier otro medio bien sea físico o electrónico es:

- Una manifestación expresa, e implica el entendimiento y la aceptación plena de todo el contenido de la presente política de tratamiento de datos personales.
- Voluntaria, y el titular y/o su representante, según sea el caso, le concede(n) a **Coogomezplata Ltda.**, su autorización para que utilice dicha Información personal conforme a las estipulaciones de la presente política.

6.1.2 Autorización

El titular declara haber recibido explicación o haber consultado la presente política de tratamiento de datos personales, obligándose a leerla, conocerla y consultarla en desarrollo del derecho que le asiste como titular de datos personales, sin perjuicio de haber recibido de parte de la Cooperativa, una clara, cierta y adecuada ilustración respecto del mismo, el cual además se ha puesto a su disposición en la página web de la Cooperativa **www.coogomezplata.com.co**. En consecuencia, el titular manifiesta que acepta en su integridad la política, y autoriza a la Cooperativa para que obtenga y le de tratamiento a sus datos personales, de acuerdo con los siguientes parámetros de uso:

- **Coogomezplata Ltda.** mantiene parámetros de seguridad y buen uso de los datos personales apropiados y acordes con la normativa que le rige como entidad financiera del sector solidario, en consecuencia, les dará a los mismos los usos adecuados para mantener la confidencialidad requerida de acuerdo con lo establecido en esta política y en la legislación vigente.



- La Cooperativa puede utilizar proveedores de servicios y/o procesadores de datos que trabajen en su nombre (Contratistas, Outsourcing, tercerización, etc.), con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por email, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, almacenamiento de archivos que contengan datos personales, gestión de cobranzas jurídica, procesos de selección de personal, asegurabilidad del asociado, entre otros. En consecuencia, el titular entiende y acepta que mediante su autorización concede a estos terceros, autorización para acceder a su información personal, en la medida en que así lo requieran para la prestación de sus servicios y beneficios sociales. Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que tanto la Cooperativa como estos proveedores protegen en todos los eventos, la confidencialidad de la Información Personal a su cargo.
- **Coogomezplata Ltda.**, puede recolectar información que se encuentre en el dominio público para crear o complementar sus bases de datos, aplicando para dicha información el mismo tratamiento señalado en la presente política, con las salvedades contenidas en la ley.

6.1.3 Autorización de acceso a datos personales a terceros por el titular de los datos

Cuando el titular de los datos requiera facultar un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información, debe entregar a **Coogomezplata Ltda.**, de manera física la debida autorización que contenga como mínimo la siguiente información:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la identificación del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información
- Carácter voluntario y libre de la autorización
- Firma del titular de los datos que autoriza al tercero

6.1.4 Finalidades de la autorización

La recolección y la entrada a la información se realizan a través de todos los procesos de La Cooperativa y se utilizan los datos personales para una o algunas de las siguientes finalidades:

- Compilar y actualizar los datos personales del asociado, codeudores, beneficiario, empleados, contratistas y proveedores.
- Realizar consultas en las centrales de información financiera y entidades de consulta de bases de datos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y legal del asociado, empleado, contratista o proveedor.



- Establecer y cotejar la plena identificación e individualización del asociado en el uso de los servicios de La Cooperativa.
- Informar a los asociados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a eventos de bienestar que se organicen.
- Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre los servicios y beneficios sociales a través de los medios de comunicación con los que cuente la Cooperativa.
- Efectuar la gestión, cumplimiento y control de las relaciones comerciales, contractuales y laborales y su mantenimiento histórico de acuerdo a los plazos legalmente establecidos.
- Adelantar las acciones de cobranza y recuperación de cartera.
- Adoptar medidas tendientes a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en las oficinas de la Cooperativa con fines de seguridad.
- Desarrollar los programas y planes de seguridad, salud en el trabajo y gestión humana.
- Dar trámite a accidentes laborales, incapacidades, permisos o licencias del empleado.

6.1.5 Casos en que no es necesaria la autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

6.2 INFORMACIÓN PERSONAL RECOLECTADA

La información personal que la Cooperativa recolecta y somete a tratamiento, incluye, pero no está limitada a la siguiente:

- Nombre completo del titular de la Información
- Identificación
- Fecha de nacimiento
- Estado civil
- Nacionalidad
- Domicilio



- Dirección de contacto
- Teléfonos de contacto
- Correo electrónico
- Educación
- Información Familiar
- Información socio-económica
- Información financiera
- Información Tributaria
- Información Comercial

6.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La información personal no será destinada a uso o finalidades distintas a las establecidas en la presente política, razón por la cual **Coogomezplata Ltda.** protege la privacidad de la información personal y restringe el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y en caso de requerirse solicitará consentimiento previo y expreso sobre la finalidad de su tratamiento al titular. Igualmente se compromete a conservar bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos del titular, según lo estipulado en la ley.

- **Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:**
 - El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley, no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
 - 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.
 - El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, o dentro del marco de procesos de mejoramiento, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- **Tratamiento de datos personales de menores de edad:**

En aplicación de lo establecido en la ley, **Coogomezplata Ltda.**, efectúa el tratamiento de la información personal, de niños, niñas y adolescentes, respetando y asegurando, en todos los casos, sus derechos fundamentales y garantías mínimas.



En todos los eventos en los que se requiera darle tratamiento a la información personal de menores de edad, la Cooperativa obtendrá la autorización de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

6.4 PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La publicación de la política de tratamiento de los datos personales, está para la disposición y consulta a través del sitio web www.coogomezplata.com. En este portal web se publica además la siguiente información:

- Información de los servicios y beneficios sociales de la Cooperativa,
- Estatutos, convenios y eventos,
- E información general de carácter institucional

Dentro de la información publicada en el portal web puede relacionarse datos personales como fotografías de empleados y asociados los cuales deben autorizar previamente la publicación de sus imágenes. Asimismo cuando se trate de eventos realizados por **Coogomezplata Ltda.**, la captación y registro fotográfico o fílmico es de titularidad de la Cooperativa y puede ejercer sus derechos de tratamiento sobre ellos.

También en el portal web los asociados pueden consultar sus datos personales, para lo cual requieren de un usuario y clave de consultas suministradas por la Cooperativa que aseguran un filtro de autenticación y que los datos personales no tengan acceso al público. Estos datos son únicamente utilizados para facilitar el acceso a las cuentas de los asociados y se encuentran protegidos mediante sistemas tecnológicos de información.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

- Conocer, actualizar y rectificar su Información personal de forma gratuita.
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a **Coogomezplata Ltda.**, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte de **Coogomezplata Ltda.**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos cuando no se haga un uso conforme a las finalidades autorizadas.



- Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de su información, siguiendo los términos establecidos en la ley y en la presente política.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Como derecho fundamental para el ejercicio de los derechos anteriormente referidos, al titular de los datos personales le asiste el derecho a consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales de **Coogomezplata Ltda.**

Notas:

- En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga a **Coogomezplata Ltda.** la obligación de conservar sus datos, como es el caso de empleados, proveedores y asociados. Lo anterior en relación al control de los procesos y al soporte de las relaciones laborales y comerciales.
- Frente a los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.
- El titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

8.1 DEBERES DE COOGOMEZPLATA LTDA. CUANDO ACTUE COMO RESPONSABLE

Sin perjuicio de lo contenido en la ley, son deberes de **Coogomezplata Ltda.**, en calidad de responsable del tratamiento, los siguientes:

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



- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptarlas demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente política.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política y en la ley.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos.

8.2 DEBERES DE COOGOMEZPLATA LTDA. CUANDO ACTUE COMO ENCARGADO

Sin perjuicio de lo contenido en la ley, son deberes de **Coogomezplata Ltda.**, en calidad de encargado del tratamiento, los siguientes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por el titular en los términos señalados en la presente política y en la ley.
- Registrar en la base de datos las leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA Y RECLAMOS

Coogomezplata Ltda., a través de la Gerencia General asegura la debida atención de consultas y reclamos relativos a la protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Ley.

Los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas y reclamos de la siguiente forma:

1. A la Gerencia General de **Coogomezplata Ltda.**, ubicada en la Carrera 51 No. 50 – 17 Gómez Plata – Antioquia, mediante documento físico que contenga la descripción de la consulta, petición o reclamo, o de forma verbal en la misma dirección.
2. En las agencias de la Cooperativa mediante documento físico que contenga la descripción de la consulta, petición o reclamo.
3. Mediante correo electrónico enviado a: gerencia@coogomezplata.com con el asunto “Protección de datos personales”.

Coogomezplata Ltda., sólo envía datos personales con motivo de consulta, petición o reclamo presentado por las siguientes personas:

1. Al titular del dato o sus representantes legales.
2. A la persona autorizada por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal, para lo cual la entidad pública o administrativa que los requiera debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales, además de garantizar el cumplimiento de las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012 como responsable o encargado del tratamiento de datos.

9.1 CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de las mismas. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, se informará al interesado los motivos a la dirección de notificación que haya incluido en la respectiva consulta y señalando la nueva



fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta a las consultas o reclamos que el titular presente podrá ser entregada por cualquier medio físico o electrónico.

9.2 RECLAMOS

Cuando el titular de la Información o sus causahabientes consideren que su información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando adviertan un presunto incumplimiento por parte de la Cooperativa de sus deberes en materia de Protección de Datos Personales contenidos en la legislación aplicable y en la presente política de privacidad, podrán presentar un reclamo de la siguiente manera:

- Presentar solicitud escrita frente al requerimiento específico.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud para que complete y subsane las falencias identificadas.
- Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido el reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.
- Si **Coogomezplata Ltda.**, no es competente para resolver una consulta o reclamo, dará traslado a quien si lo sea para que resuelva en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la manifestación de dicha situación e informará de tal hecho a el titular.
- Si el reclamo es recibido de manera completa o se ha completado posteriormente, deberá incluirse, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una “leyenda” en la base de datos que indique “RECLAMO EN TRÁMITE”.
- **Coogomezplata Ltda.**, resolverá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibo del mismo. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, el titular será informado de la demora, los motivos y la fecha de respuesta en la dirección de notificación que haya incluido en el respectivo reclamo. En todo caso, el término de respuesta no podrá superar de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta al reclamo que el titular presente podrá ser efectuada por cualquier medio físico o electrónico.

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



9.3 INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER LA CONSULTA O RECLAMO

Independiente del medio que el titular elija para presentar su solicitud, debe estar dirigida a **Coogomezplata Ltda.**, y contar como mínimo con los siguiente ítems:

- Nombres completos e identificación del titular.
- Descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- Dirección de notificación del titular, tanto física como electrónica.
- Anexar los documentos que se requieren hacer valer. (aplica específicamente para los reclamos).

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente, el titular deberá plasmar su solicitud por escrito, diligenciando los requisitos relacionados en el punto anterior.

10. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Coogomezplata Ltda., se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a la presente política de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos tales como correo electrónico, avisos en el portal web www.coogomezplata.com y en forma física en las carteleras de las agencias y oficina de la Cooperativa.