



## POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A lo largo de su trayectoria de servicios, **COOPERATIVA GRANCOOP**, en adelante **GRANCOOP**, ha conservado algunos de los datos personales de nuestros asociados, proveedores, terceros, entre otros, en nuestras bases de datos. Con ocasión de la legislación vigente sobre la protección de datos personales y, con el fin de prestar una mejor atención a nuestros asociados y terceros en general, **GRANCOOP** da a conocer su política de tratamiento y protección de datos personales y los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales

### OBJETIVO

**GRANCOOP** está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, proveedores, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales la cual establece el manejo, acciones y protocolos de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales, así mismo, establece los derechos que tienen los titulares de la información y los mecanismos dispuestos para el cumplimiento de los mismos.

### MARCO LEGAL Y APLICACION

Esta política aplica a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por **GRANCOOP** y que estén asociados a sus clientes, proveedores, empleados y terceros requeridos para sus actividades comerciales y misionales.

La presente Política de Tratamiento de datos personales, da cumplimiento al Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia, a los artículos 15 y 20 de la Constitución Nacional, la Ley estatutaria 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios y regulación generada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

### DEFINICIONES

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.
- Consulta: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.



- Dato personal: Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud.

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados:

- Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- Dato personal público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Son públicos, entre otros, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co).
- Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- Dato personal semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- Encargado del tratamiento: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.



- Responsable del tratamiento: Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- Titular del dato: Es persona natural a que se refieren los datos.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

### RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**GRANCOOP** presentan sus datos de contacto como responsable del tratamiento de los datos personales objeto de la presente política:

Razón social: COOPERATIVA GRANCOOP

Nit: 890304082-9

Domicilio: Calle 11 # 55A – 41, Barrio Santa Anita

Teléfono: (602) 4850507

Correo electrónico: [datospersonales@grancoop.com](mailto:datospersonales@grancoop.com)

Página web: <https://www.grancoop.com/>

### OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

**GRANCOOP**, como responsable del tratamiento de los Datos Personales tiene las siguientes obligaciones:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre a los Encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los Encargados del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a los Encargados del Tratamiento.
8. Suministrar a los Encargados del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes.
9. Exigir a los Encargados del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes.
11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
12. Informar a los Encargados 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.
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

### Principios relacionados con la recolección de datos personales

- Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. No está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial. El silencio del Titular nunca podría inferirse como autorización de la recolección o uso de su información. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.



- Principio limitación de recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

#### Principios relacionados con el uso de datos personales

- Principio de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser tratados sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular.
- Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.
- Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.
- Principio de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

#### Principios relacionados con la calidad de la información

- 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 a error.

#### Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

- Principio de seguridad: Cada persona de **GRANCOOP** deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la empresa para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a



obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:
- A titular del dato

#### A las personas autorizadas por el titular del dato

- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.
- 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 presente ley.

#### Principio circulación restringida: Sólo se puede enviar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial se les debe remitir información del titular del dato
- Principio de confidencialidad: 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.

## **FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Las operaciones que constituyen Tratamiento de Datos Personales por parte de **GRANCOOP**, en calidad de responsable o encargado del mismo, se registrarán por los siguientes parámetros y tendrán las siguientes finalidades:



- Procesos de selección de personal. **GRANCOOP** informará a las personas interesadas en participar en un proceso de selección organizado por la compañía, las reglas aplicables al Tratamiento de los Datos Personales que suministre el interesado, así como respecto de aquellos que se obtengan durante el proceso de selección. Una vez terminado el proceso de selección, informará el resultado y entregará a las personas no seleccionadas los Datos Personales suministrados, salvo que los Titulares autoricen por escrito su destrucción o captación y tratamiento. La información obtenida por **GRANCOOP** respecto de quienes no fueron seleccionados, será eliminada de sus sistemas de información, o en su defecto podrá obtenerse autorización de tratamiento para la finalidad de vincular sus datos personales recolectados para procesos de selección para cargos en los que el titular sea invitado, ajustándose este a los procesos de selección internos de la empresa. La Cooperativa da por entendido que cuando un aspirante entregue su hoja de vida informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.
- Tratamiento de datos del personal contratado laboralmente. **GRANCOOP** almacenará los Datos Personales e información personal de sus trabajadores, en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. Esta carpeta física o digital solo será accedida y tratada por el área encargada de la Gestión o Recursos Humanos, y con la finalidad de administrar asuntos propios o derivados de la relación laboral. Para el tratamiento de datos sensibles como datos biométricos (huella dactilar), datos de la salud referente a historias clínicas o exámenes producto de incapacidades y datos de menores de edad como beneficiarios o hijos del trabajador, usted de manera libre y expresa autoriza también estos datos para su tratamiento y el envío de los mismos a nuestros aliados estratégicos que por ley se dispone para fines de afiliaciones a la seguridad social y gestión laboral, adicionalmente autoriza a que estos datos puedan en algún momento requerido ser transferidos o transmitidos a terceros países de acuerdo a los requerimientos y necesidades de **GRANCOOP** como parte del cumplimiento de su objeto social y de los requerimientos de ley en temas laborales.
- Tratamiento de datos de extrabajadores. Terminada la relación laboral, cualquiera que fuere la causa, **GRANCOOP** procederá a almacenar los Datos Personales obtenidos y generados con motivo de la relación laboral, en un archivo central, con adecuadas medidas de seguridad para la protección de la información. Los Datos Personales de exempleados y/o pensionados, tendrán como única finalidad la de cumplir con las obligaciones derivadas de la relación laboral que existió y dar reporte a las autoridades laborales y fiscales competentes cuando estas lo requieran.
- Tratamiento de Datos Personales de proveedores. **GRANCOOP** solo recaudará de sus proveedores los Datos Personales que sean necesarios y pertinentes para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato o acuerdo comercial a que haya lugar. La transmisión o transferencia nacional e internacional de los datos del proveedor se sujetará a los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. Adicionalmente se tratarán



los datos personales de los proveedores para las siguientes finalidades:

- a. Gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos y gestión de cobranzas que se encuentren a cargo de **GRANCOOP**.
  - b. Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales para informar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades en relación con su condición de PROVEEDOR de **GRANCOOP**.
  - c. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes se tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores, accionistas, y distribuidores.
  - d. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
  - e. Transferir la información recolectada a distintas áreas de **GRANCOOP** y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudos y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros).
  - f. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
  - g. Monitorear a través de sistemas de videovigilancia las actividades que se lleven a cabo en las instalaciones.
  - h. Consultar su información en las bases de datos nacionales e internacionales (Lista ONU, Lista OFAC, etc.) que recogen información, reportes y antecedentes de diferentes organismos, tratándose de personas naturales y jurídicas, que pueden presentar actividades sospechosas, investigaciones, procesos o condenas por los delitos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Tratamiento de Datos Personales de asociados: **GRANCOOP** solo recaudará de sus asociados los Datos Personales que sean necesarios y pertinentes para la finalidad de informar sobre los beneficios sociales y ofrecer los bienes y/o servicios vinculados al objeto social de la cooperativa. La transmisión de los datos del asociado se sujetará a los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. Adicionalmente se tratarán los datos personales de los asociados para las siguientes finalidades:
    - a. Gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos y gestión de cobranzas que se encuentren a cargo de **GRANCOOP**.
    - b. Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades en relación con su condición de Asociado de **GRANCOOP**.
    - c. Registrar sus datos personales en los sistemas de información de **GRANCOOP** y en sus bases de datos comerciales y operativas.
    - d. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
    - e. Transferir la información recolectada a distintas áreas de **GRANCOOP** y a sus compañías



vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudos y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros).

- f. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- g. Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.
- h. Monitorear a través de sistemas de videovigilancia las actividades que se lleven a cabo en las instalaciones.
- i. Consultar su información en las bases de datos nacionales e internacionales (Lista ONU, Lista OFAC, etc.) que recogen información, reportes y antecedentes de diferentes organismos, tratándose de personas naturales y jurídicas, que pueden presentar actividades sospechosas, investigaciones, procesos o condenas por los delitos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- j. **GRANCOOP** en algunos casos requerirá el uso de datos sensibles como firmas, huellas, fotografías, videos, audios, u otros, **GRANCOOP** prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquiera otro Tratamiento de Datos Personales de carácter sensible sin autorización del Titular del Dato Personal y/o de **GRANCOOP**. El incumplimiento de esta prohibición por parte de los empleados de **GRANCOOP** será considerado como falta grave, que podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral, y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. De igual manera, el incumplimiento de esta prohibición por parte de los proveedores que contraten con **GRANCOOP**, será considerada como causa grave para dar terminación al contrato, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.
- k. Datos personales. **GRANCOOP** prohíbe la cesión, comunicación o circulación de Datos Personales, sin el consentimiento previo, escrito y expreso del Titular del Dato Personal o sin autorización de **GRANCOOP**.
- l. Datos de menores de edad. **GRANCOOP** prohíbe el Tratamiento de Datos Personales de Niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales (padres o tutor judicialmente autorizado). Todo Tratamiento que se llegare a hacer respecto de los datos de los menores, deberá asegurar los derechos prevalentes que el ordenamiento jurídico les reconoce.
- m. Transferencia internacional de datos. Está prohibida la Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. De manera excepcional se podrán realizar transferencias internacionales de datos por **GRANCOOP** cuando se otorgue autorización previa, expresa e inequívoca para realizar la transferencia por parte del titular.
- n. La Cooperativa da por entendido que toda persona que entregue una solicitud de vinculación, informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.  
Si el aspirante a vincularse no quedó admitido, toda su información deberá ser suprimida por la persona responsable.
- o. Demás actividades relacionadas al objeto social de COOPERATIVA GRANCOOP.



## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO

Para el tratamiento de los datos personales **GRANCOOP** solicita y obtiene de parte del titular su autorización de forma previa, expresa e informada. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que entregue o facilite sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos personales en los términos y condiciones establecidos en la misma.

### DERECHOS DE LOS TITULARES

Se deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

1. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizado accedan a los datos del titular del dato.
2. Obtener copia de la autorización, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581.
3. Informar sobre el uso que **GRANCOOP** ha dado a los datos personales del titular.
4. Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
5. Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de **GRANCOOP** se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.
7. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones: El Titular o apoderado solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.



## ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

### Derecho de consulta

Todas las consultas que realice el titular o apoderado para conocer sus datos personales que reposen en **GRANCOOP** se canalizarán a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [datospersonales@grancoop.com](mailto:datospersonales@grancoop.com), indicando en el asunto: "Derecho de acceso o consulta".
- En las diferentes oficinas de la Cooperativa:
  - Cali: Calle 11 # 55A – 41, Barrio Santa Anita.
  - Palmira: Calle 30 #26-62 Local 5
  - Tuluá: Calle 25 # 25-36 Local 103

Las solicitudes en materia de protección de datos personales se remiten a la oficial de protección de datos, quien dará el trámite previsto en la ley.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta. Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

### Derecho de Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

Todos los reclamos que realice el titular o apoderado se canalizarán a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [datospersonales@grancoop.com](mailto:datospersonales@grancoop.com), indicando en el asunto: "Derecho de acceso o consulta".



- En las diferentes oficinas de la Cooperativa:
  - Cali: Calle 11 # 55A – 41, Barrio Santa Anita.
  - Palmira: Calle 30 #26-62 Local 5
  - Tuluá: Calle 25 # 25-36 Local 103

Los reclamos en materia de protección de datos personales se remiten a la oficial de protección de datos, quien enviará el mismo a la persona competente para que lo resuelva. Si la persona competente es un tercero se le dará traslado del mismo en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. **GRANCOOP** dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del reclamo.
- Nombre de la persona de **GRANCOOP** encargada de dar respuesta al reclamo.
- Nombre y dirección del titular o de quien realice el reclamo.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional).

Para la atención de los mismos es necesario que el Titular del dato presente una solicitud en la cual se indique lo siguiente:

- Identificación y dirección del Titular.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional).

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

Si el reclamo está completo, pasará a estado “En trámite” en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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



## TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es premisa y presupuesto necesario dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

## REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El titular del dato, con la aceptación de esta Política de tratamiento y protección de datos, declara conocer que **GRANCOOP**, puede suministrar esta información a las empresas vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente acepta que podrán ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **GRANCOOP** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

De igual forma, **GRANCOOP** mediante la suscripción de los contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que tenga relación, la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

## FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente Política de Datos Personales entró en vigencia a partir del día 1 de mayo de 2023 y se actualizará conforme sea requerido de acuerdo a la normatividad legal vigente, la cual entrarán en vigencia y tendrán efectos a partir de su publicación. Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la página web:



<https://www.grancoop.com/>

Las bases de datos responsabilidad de **GRANCOOP** serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea requerido y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos y de acuerdo con la autorización otorgada por los Titulares de los datos personales.

---

**EVELCY MARCELA CERON ROMERO**

**GERENCIA GENERAL**