



GRUPO MOCATO S.A.S
NIT. 900.469.953-2

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Legislación aplicable.....	2
3. Responsable del tratamiento de datos	2
4. Objeto	3
5. Principios generales para el tratamiento de datos personales.....	3
6. Definiciones.....	4
7. Tratamiento y protección de los datos.....	6
7.1. GRUPO MOCATO S.A.S.....	6
7.2. GRUPO MOCATO S.A.S.....	6
7.3. GRUPO MOCATO S.A.S.....	6
8. Finalidad.....	6
9. Deberes de la GRUPO MOCATO S.A.S.....	10
10. Deberes de los encargados del tratamiento de datos personales	10
11. Derechos de los titulares.....	11
12. Casos que no requieren autorización para el tratamiento de datos.....	12
13. Entrega de información	12
14. Procedimiento para consultas y reclamos.....	12
15. Canales de atención para los titulares de la información personal.....	13
16. Disposiciones finales	14
16.1. Área responsable de la protección de datos personales.....	14
16.2. Vigencia.....	14





POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Introducción

En cumplimiento de la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, por los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, por lo anterior, la **GRUPO MOCATO S.A.S.**, crea esta política con el fin de hacer la recolección, tratamiento y uso de datos personales adquiridos de los titulares o grupos de interés.

2. Legislación aplicable

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con la legislación vigente y cada una de las disposiciones que establecen el derecho constitucional y legal en materia de obtención, registro, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de los contratistas, empleados, clientes proveedores y en general de toda persona titular de los datos personales.

Los lineamientos de esta política, se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto Reglamentario 1727 de 2009.
- Decreto 2952 de 2010 que reglamentó los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
- Decreto 886 que reglamentó el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.

3. Responsable del tratamiento de datos

A continuación, se identificará al responsable del tratamiento y protección de los datos obtenidos de sus grupos de interés.

- **Razón social:** GRUPO MOCATO S.A.S.
- **NIT:** 900.469.953-2
- **Dirección:** Avenida 6 No. 6 N -31 - Zona Industrial de la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.
- **Correo electrónico:** gerenciagalavis@gmail.com
- **Teléfono:** (607)5780869





- **Actividad comercial: GRUPO MOCATO S.A.S.**, es una empresa dedicada a la producción de café y sus derivados, en tostion y molienda. Comercialización, distribución exportación y comercio libre de los mismo.

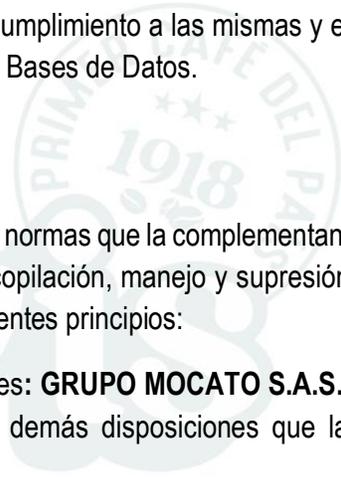
4. Objeto

El presente documento da cumplimiento a lo previsto 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 encuentra 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 lo estipulado por 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 y el Decreto 886 de 2014 que regula lo relacionado al Registro Nacional de Bases de Datos.

5. Principios generales para el tratamiento de datos personales

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan: **GRUPO MOCATO S.A.S.**, actuará en toda recopilación, manejo y supresión de datos personales y aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** Para el tratamiento de los datos personales: **GRUPO MOCATO S.A.S.**, se sujetará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.
- **Principio de finalidad:** **GRUPO MOCATO S.A.S.**, informará de manera concreta, precisa y previa al Titular la finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley.
- **Principio de libertad:** **GRUPO MOCATO S.A.S.**, sólo ejercerá el tratamiento de los datos personales con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal, estatutario o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte **GRUPO MOCATO S.A.S.**, de los datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.





- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **GRUPO MOCATO S.A.S.**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **GRUPO MOCATO S.A.S.**, será objeto de protección mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto los que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Principio de no discriminación:** **GRUPO MOCATO S.A.S.**, como responsable del tratamiento de los datos, deberá entregar información todos los Titulares que lo soliciten, en igualdad de condiciones y sin hacer distinciones arbitrarias.
- **Principio de interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos del Titular se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y con los derechos constitucionales aplicables como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra y el derecho a la intimidad, entre otros.
- **Principio de celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

6. Definiciones

Con la intención de prestar un buen servicio y facilitar la lectura del presente documento, a continuación, se presenta algunos conceptos clave, términos y definiciones tal como se determina en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013:

- 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:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato personal semiprivado:** Son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su tratamiento se requiere la





autorización expresa del titular de la información. Ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social como: Entidad Responsable de Pago (ERP), Administradoras de Fondos Pensionales (AFP), Administradores de Riesgos Laborales (ARL) y Cajas de Compensación.

- f. **Dato personal sensible:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- g. **Dato personal privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Ejemplo: nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.
- h. **Dato personal público:** Es aquel tipo de dato personal que las normas y la constitución han determinado expresamente como públicos y para su recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. Ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.
- i. **Datos de menores de edad:** Son los datos personales de las niñas, niños y adolescentes menores de 18 años de edad. Estos datos podrán ser tratados en la medida en que dicho tratamiento responda y respete el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, y se asegure el respeto a sus derechos fundamentales, para lo cual el representante legal del menor de edad, (quien ejerza la patria potestad), otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.
- j. **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.
- k. **Habeas Data:** Es el derecho que tienen los titulares de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- l. **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.
- m. **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- n. **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.
- o. **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.





- p. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

7. Tratamiento y protección de los datos

GRUPO MOCATO S.A.S. en virtud de su objeto social, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales de sus grupos de interés, los cuales en adelante se llamarán titulares, estos datos son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificadas y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial o educativa, entre otras) aplicando las siguientes reglas:

- 7.1. **GRUPO MOCATO S.A.S.** está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.
- 7.2. **GRUPO MOCATO S.A.S.** solicita a los titulares de la información, los datos necesarios para administrar el correcto cumplimiento del servicio y producto ofertado por la sociedad.
- 7.3. **GRUPO MOCATO S.A.S.** velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de los datos personales.
- 7.4. **GRUPO MOCATO S.A.S.** garantizará el buen manejo de la información de los datos personales de sus clientes, socios, contratistas y empleados.

8. Finalidad de los datos

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los diversos grupos de interés de **GRUPO MOCATO S.A.S.** en términos generales, tendrá las siguientes finalidades:

- a. Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual
- b. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- c. Cumplimiento de la relación contractual: Esta finalidad incluye específicamente las actividades de creación del cliente, servicios de crédito y empresariales, manejo de datos para contacto del cliente con fines de calidad del servicio, como prestación del mismo.
- d. Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores, trabajadores y terceros, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- e. Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios, así como convocatorias de empleo y desarrollo contractual.





- f. Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes, Vinculación en general de cada cliente.
- g. Transferencia de datos a terceros o aliados comerciales nacionales o internacionales.
- h. Encuestas de opinión, gestión de cuotas pendientes, publicidad propia, venta a distancia y comercio electrónico.
- i. Atención de urgencias médicas o sanitarias, reportes a entidades públicas cuando sean requeridos.
- j. Control y seguimiento del estado de salud enmarcados en el desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo alineado con la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19 y el protocolo de bioseguridad adoptado por la alcaldía municipal.
- k. Mantener informado del estado de su cotización y/o negociación a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas.
- l. Realizar de encuestas para medir la satisfacción del cliente y el conocimiento de nuestra fuerza comercial.
- m. Para los clientes enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.
- n. informarlo acerca de las innovaciones y mejoras efectuadas en sus productos y servicios
- o. Enviar felicitaciones y congratulaciones por fechas especiales.
- p. informar sobre el estado de las obligaciones contraídas por usted, si es el caso.
- q. Generar mecanismos de comunicación eficiente y mantener contacto permanente
- r. Gestión comercial: Esta finalidad incluye específicamente las invitaciones a eventos realizados por la compañía, la promoción del productos y servicios de **GRUPO MOCATO S.A.S.**
- s. Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
- t. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- u. Realizar la etapa precontractual, contractual y pos contractual, de las relaciones laborales y comerciales de la empresa.
- v. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información general o comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **GRUPO MOCATO S.A.S.**, y/o por terceras personas.
- w. Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral, así como todo lo referente a sus prestaciones sociales y seguridad social respecto a empleados, exempleados y candidatos a futuro empleo.
- x. Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.





- y. Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- z. Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores, consultar sus memorandos o llamados de atención, desarrollar y aplicar el proceso disciplinario y Contactar a familiares en casos de emergencia.
- aa. Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- bb. Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de **GRUPO MOCATO S.A.S.**
- cc. Los datos personales y familiares de los empleados, proveedores, clientes, contratistas o cualquiera derivado de una relación con **GRUPO MOCATO S.A.S.**, serán tratados con los fines aquí previstos, así como los indicados en el objeto propio de su actividad mercantil y el giro ordinario de sus negocios.
- dd. Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de **GRUPO MOCATO S.A.S.**, ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
- ee. Respecto de los datos con fines de seguridad (I) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (II) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (III) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **GRUPO MOCATO S.A.S.**, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de **GRUPO MOCATO S.A.S.**, y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.
- ff. **GRUPO MOCATO S.A.S.**, realizara cualquier actividad comercial o civil siempre y cuando sea lícita, así mismo se relacionan de forma general que esta empresa se dedica o podrá dedicar a actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales, capacitación, ejercicio de un derecho, empleado, finalidades varias, financiera, formación, gestión contable, fiscal y administrativa, marketing, publicidad y prospección comercial, recursos humanos, sanidad, servicios económico- financieros y seguros, trabajo y bienestar social.
- gg. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias).
- hh. Implementar programas de fidelización de clientes.
- ii. Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- jj. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por **GRUPO MOCATO S.A.S.**
- kk. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual **GRUPO MOCATO S.A.S.**, tenga vínculo contractual para el desarrollo de actividades de este tipo y para ejecución de las mismas.
- ll. Contactar al titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.





- mm. Contactar al titular a través de medios telefónicos para realizar gestión de cobranza de cartera, en virtud de la relación contractual.
- nn. Realizar visitas de cobranza in situ en los domicilios y lugares de trabajo del titular.
- oo. Contactar al titular a través de medios electrónicos (SMS, correo electrónico, WhatsApp, mensajes de voz) para el envío de extractos, estados de cuenta, cartas de cobro en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- pp. Realizar cruce y verificación de información con distintas fuentes de datos públicas o privadas, a fin de confirmar la identidad del titular, sus fuentes de ingresos, domicilio y demás que permitan reducir el riesgo de crédito.
- qq. Contactar al titular a través de medio electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- rr. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificación de actividades empresariales, para titular y sus beneficiarios (hijos, conyugue, compañero permanente).
- ss. Prestar los servicios y dar a conocer los productos ofrecidos por la **GRUPO MOCATO S.A.S.** y aceptados en el contrato suscrito.
- tt. Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.
- uu. Adelantar convenios comerciales, de libranza, eventos o programas corporativos directamente o en asocio con terceros.
- vv. Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.
- ww. Actividades de georreferenciación y estudios estadísticos.
- xx. Realizar contactos para informar sobre el proceso de cobranza de las obligaciones.
- yy. Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- zz. Suministrar información a terceros con los cuales **GRUPO MOCATO S.A.S.**, tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado, tales como entidades recaudadoras, proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, abogados externos encargados del cobro pre jurídico y jurídico, fondos de pensiones y cesantías, entidades bancarias, entre otros.
- aaa. Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio Data crédito Experian y Transunion.
- bbb. Realizar consulta para la actualización de datos del titular en las centrales de riesgo Data crédito Experian y Transunion.
- ccc. La utilización de mi imagen totalmente gratuita en campañas publicitarias, promocionales, y demás que considere pertinente para la difusión y promoción de esta entidad, en todo el territorio nacional por medio electrónico, físico, impreso o cualquier otro.
- ddd. Registrar y actualizar datos entregados por el titular.
- eee. Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- fff. Ofrecer oportunidades de capacitación.
- ggg. Efectuar proceso de remuneración.
- hhh. Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.





- iii. Suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida
- jjj. Ejercer y defender acciones legales.
- kkk. Suministrar información para verificación en listas restrictivas del Sistema de Autocontrol y
- III. Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFI).

9. Deberes de GRUPO MOCATO S.A.S.

Conforme lo establecido en La Ley 1581 del 2012 donde se estipulan los deberes para los responsables del tratamiento de datos personales, los cuales son aplicados por GRUPO MOCATO S.A.S., se encuentran los siguientes:

- Garantizar a los titulares de la información el pleno y efectivo derecho constitucional de Habeas Data.
- La información suministrada se deberá mantener en condiciones de seguridad y privacidad.
- Hacer uso de la información para los fines misionales y previstos en la Ley.
- Tramitar de manera oportuna los reclamos que tengan los titulares frente a la información consignada en las bases de datos.
- No vender, circular o intercambiar las bases de datos de los titulares, sin causa legal o contractual que lo justifique.
- Conservar prueba del cumplimiento de la información suministrada al titular y entregar copia a solicitud el mismo.
- El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional. El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.
- Al momento de solicitar al titular la autorización de los datos personales, **GRUPO MOCATO S.A.S.** deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:
 - ✓ El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - ✓ El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
 - ✓ Los derechos que le asisten como titular.
 - ✓ La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

10. Deberes de los encargados del tratamiento de datos personales

Ciñéndose a la normatividad legal vigente, **GRUPO MOCATO S.A.S.**, consigna deberes para los encargados del tratamiento de datos personales. Estos deberes se enuncian a continuación atendiendo lo manifestado en la Ley 1581 de 2012:





- 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 los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- 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 del dato personal.
- 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.

11. Derechos de los titulares de datos personales

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que aparezcan en las bases de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Conocer por qué y para qué **GRUPO MOCATO S.A.S.**, recolecta información en bases de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de **GRUPO MOCATO S.A.S.**
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento considere que no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya





determinado que en el tratamiento el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la constitución.

- Poner queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado por parte de **GRUPO MOCATO S.A.S.**, su derecho al Habeas Data.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **GRUPO MOCATO S.A.S.**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de **GRUPO MOCATO S.A.S.**

12. Situaciones en que no requieren autorización para el tratamiento de datos

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.

13. Entrega de información

La información que reúna las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

14. Procedimiento para consultas y reclamos

Teniendo en cuenta la normatividad legal vigente, la **GRUPO MOCATO S.A.S.**, garantiza la atención de solicitudes de consulta de datos personales a los Titulares, o sus representantes, por lo que se compromete a:

- Habilitar medios de comunicación electrónicos.
- Establecer requisitos para el acceso a la información, por parte de los Titulares.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.





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

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La formulación de un reclamo será dirigida al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, este deberá contar con la identificación del Titular, un relato de los hechos que dan lugar al reclamo, y demás información necesaria, con los documentos anexos correspondientes. Si el reclamo resultare incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien recibe el reclamo no sea competente para resolverlo dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo **GRUPO MOCATO S.A.S.**, registrará, en la base de datos que mantienen para atender los reclamos, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, el reclamo "*Como reclamo en trámite*", indicando el motivo del mismo. Dicho reclamo deberá mantenerse hasta que éste sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

NOTA: Es importante tener en cuenta que el Titular o causahabiente debe agotar el requisito de procedibilidad para elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya surtido el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

15. Canales de atención para los titulares de la información personal

Los medios que **GRUPO MOCATO S.A.S.**, tiene a disposición para que los titulares ejerzan sus derechos y realicen las peticiones, consultas y reclamos son los siguientes:

- Oficina de Atención al Usuario de la sede de **GRUPO MOCATO S.A.S.**
- Buzón de sugerencias disponible en la sede de **GRUPO MOCATO S.A.S.**





- Línea telefónica: (607)5780869
- Correo electrónico: gerenciagalavis@gmail.com
- Sitio web: www.cafegalavis.com.co

16. Disposiciones finales

16.1. Área responsable de la protección de datos personales GRUPO MOCATO S.A.S. indica que al área administrativa o quien haga sus veces, será designada para llevar a cabo las funciones de protección de datos personales. De la misma forma, el área administrativa o quien haga sus veces, será el encargado de dar trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

16.2. Vigencia: Las políticas descritas en el presente regirá a partir del 01 de Febrero del 2025, con vigencia indefinida, dado el objeto social de **GRUPO MOCATO S.A.S.**

PRIMER CAFE DEL PAIS
1918
Galavis

