POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

POLITICA GENERAL

- ✓ Cumplir con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 y toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

ESPECIFICAS

- ✓ Cootransval, realiza tratamiento de Datos Personales en ejercicio de desarrollar su objeto social y para el efecto requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual se obtendrá por medio de un documento físico que permita su posterior consulta a fin de constatar en forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados o almacenados en medios electrónicos o físicos.
- ✓ El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cootransval mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- ✓ El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- ✓ Los datos personales solo serán tratados por aquellas personas autorizadas por Cootransval o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.
- ✓ Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará por Cootransval como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y Cootransval haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de acuerdo con lo dispuesto por las normas legales para su conservación.
- ✓ Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los empleados, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de

finalizado su vínculo o relación contractual con Cootransval, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia

- ✓ Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
- ✓ Cootransval no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- ✓ Cootransval será más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- ✓ Cootransval actualizará, rectificará o suprimirá los Datos Personales a solicitud del Titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Suministrar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada a Cootransval cuando el Titular la solicite.
- ✓ Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, Cootransval deberá entregar dicha información.
- ✓ A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de Cootransval, los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades, Cootransval podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

- ✓ Las políticas establecidas por Cootransval respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por Cootransval para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.
- ✓ Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.
- ✓ Cootransval podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o publicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.
- ✓ Cootransval deberá garantizar que la información que le suministra a los Encargados del Tratamiento de Información de Datos Personales sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
- ✓ Cootransval suministrará a los encargados según el caso, información de Datos Personales únicamente cuyo Tratamiento realice en virtud del desarrollo de sus funciones legales.
- ✓ Cootransval informará al Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, 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.
- ✓ Se exigirá al Encargado que, en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por Cootransval
- ✓ Cootransval implementará el aviso de privacidad al momento de recolectar datos personales.
- ✓ Los procedimientos necesarios para la ejecución de las políticas son los documentos denominados “PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE

CONSULTAS Y RECLAMOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS (AL ACCESO, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR SUS DATOS PERSONALES Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN)" y "PROCEDIMIENTOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES", los cuales serán documentos anexos.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

Cootransval y sus contratistas en la figura de responsables y encargados realizan tratamiento de datos personales privados, públicos, de datos sensibles y de datos de menores de edad. Dentro de las operaciones que se ejecutan está la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión bajo los lineamientos de la legislación de protección de datos.

Datos Sensibles

Cootransval restringe el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicita consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

Cootransval utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

a) 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;
b) 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;
c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Datos de menores de edad

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de2013.

LA AUTORIZACIÓN

La recolección de datos que realiza Cootransval se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos, los cuales se necesitan para dar cumplimiento a los procedimientos que conllevan al cumplimiento del objeto social de la cooperativa.

Salvo en los casos expresamente previstos en el artículo 10º de la Ley 1581 de 2012, no se podrán recolectar datos personales sin autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio para que pueda ser objeto de consulta posterior.

Cootransval al momento de recolectar los datos solicita la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos y se le informa los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades especificas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento, esto se realiza mediante los formatos creados para la recolección de información de asociados y conductores, en el caso de los clientes, proveedores y contratistas cuando se realice el acuerdo comercial o el vínculo contractual, se les solicitara la autorización por medio de un formato establecido para ello, y en el caso de los empleados cuando adquieran el vínculo laboral con Cootransval, también se les hace firmar un formato dando su autorización para el tratamiento de sus datos personales.

DERECHOS DE LOS TITULARES

Cootransval reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos, que se encuentran consagrados en el art 8º de la Ley 1581 de 2012:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;

c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Ver el documento anexo. "PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS (AL ACCESO, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR SUS DATOS PERSONALES Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN"

LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes políticas de tratamiento de datos personales han sido elaboradas en concordancia con las siguientes normas:

- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Decreto 1377 de 2013

VIGENCIA

Las presentes políticas de tratamiento de datos personales rigen a partir del (01) primero de septiembre de 2017.

ACTUALIZACIONES DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cootransval podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos en el evento que entren en vigencia nuevas normas que complementen, modifiquen o deroguen la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 y por tanto lo contenido en este documento. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas de tratamiento de datos personales en la cartelera informativa de la sede principal de Cootransval.

ANEXO 1. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS (AL ACCESO, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES)

1. FINALIDAD

Cootransval en cumplimiento de los derechos que el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012 otorga a los titulares, describe a continuación los procedimientos para la atención de consultas y reclamos que puedan surgir debido al tratamiento de datos que se encuentren almacenados en las bases de datos de Cootransval.

2. ÁREA O PERSONA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización de datos personales es el área secretaria-Tesorería en cabeza actual de la señora **María Elisa Estupiñan**.

Cootransval dispone de dos (2) medios ágiles y sencillos atendidos en horario laboral de lunes a viernes de **2:00 p.m. a 4:00 p.m**., para que los titulares de la información personal puedan establecer las comunicaciones pertinentes, con el objeto de acceder a su información que se encuentre en las bases de datos de Cootransval y realizar reclamos en cuanto al tratamiento de los datos personales.

Canales de comunicación

- Correo electrónico: cootransval@gmail.com
- Dirección física: Carrera 10 N° 2-53 Socha (Boyacá)

3. GENERALIDADES

a. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal, se pueden realizar enviando un mail al correo electrónico o personalmente en la dirección física anteriormente mencionados.

b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de sus causahabientes, representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el causahabiente, representante legal o apoderado acredite tal condición;

c. No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión o revocación de la autorización de datos personales; salvo lo que estipula el artículo 21 del decreto 1377 de 2013:

“Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos”.

d. Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, Cootransval ha puesto a disposición de los interesados los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.

e. Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso,

actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de Cootransval, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

4. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

4.1. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de Cootransval. La cooperativa suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

4.1.1. Derecho de Acceso

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

a. Al menos una vez cada mes calendario
b. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la Información

4.1.2. Requisitos para la atención de Consultas

a. Se puede realizar una consulta enviando un mail al correo electrónico cootransval@gmail.com, indicando la consulta que necesita realizar y a vuelta de correo se le enviará el “Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales”, el cual se debe diligenciar y enviar a vuelta de correo junto con los demás requisitos que se mencionan más adelante en el literal c). También el Titular interesado en realizar la consulta lo puede hacer dirigiéndose personalmente a la dirección carrera 10 N° 2-53 Socha (Boyacá).

En ambos casos es importante dejar dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación

b. En caso de que la consulta sea a través de un tercero se debe adjuntar el documento que lo acredite como causahabiente y/o representante legal del titular

c. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; Cootransval atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	✓ Fotocopia del documento de identificación ✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales
REPRESENTANTE/APODERADO	✓ Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso ✓ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada ✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales
CAUSAHABIENTE	✓ Documento donde el causahabiente acredite tal calidad ✓ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada ✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales

4.1.3. Términos para la atención de consultas

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, 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.

4.2. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de Cootransval debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, o cuando el Titular necesite revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos personales, podrán presentar un reclamo.

4.2.1. Derecho de Actualizar

Dentro de los deberes que corresponde a Cootransval, Articulo 17 literal f Ley 1581 de 2012, se encuentra el de actualizar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá proceder a formular el respectivo reclamo.

4.2.2. Derecho de rectificar o corregir

Dentro de los deberes que corresponde a Cootransval, Articulo 17 literal g Ley 1581 de 2012, está el de rectificar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá proceder a formular el respectivo reclamo.

4.2.3. Derecho de suprimir

Según el Artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán en todo momento solicitar a Cootransval la supresión de sus datos personales, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual relacionado con los servicios prestados

por Cootransval, en cuyo caso su información permanecerá en la base de datos de Cootransval.

4.2.4. Derecho de revocar la autorización

Según el Artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán en todo momento solicitar a Cootransval, revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. La solicitud de revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Cootransval.

4.2.5. Requisitos para la atención de Reclamos

a. Se puede realizar un reclamo enviando un mail al correo electrónico cootransval@gmail.com, indicando el tema del reclamo que necesita realizar y el rol del titular en Cootransval (Asociado, conductor, empleado, proveedor, contratista o cliente), si la solicitud es la supresión o revocación de la autorización de los datos personales, a vuelta de correo se le enviará el "Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales", si la solicitud es actualizar o corregir información se le enviará el "Formato de autorización para el tratamiento de datos personales"; el formato que se envíe se debe diligenciar y enviar a vuelta de correo junto con los demás requisitos que se mencionan más adelante en el literal c). También el Titular interesado en realizar el reclamo lo puede realizar dirigiéndose personalmente a la dirección calle 3 Nº 9-61 Socha (Boyacá). En ambos casos es importante dejar dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación; en el caso donde la solicitud sea suprimir o revocar la autorización de los datos personales se debe describir clara y detalladamente los hechos que dan lugar al reclamo.
b. En caso de que el reclamo sea a través de un tercero se debe adjuntar el documento que lo acredite como causahabiente y/o representante legal del titular.

c. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; Cootransval atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales (utilizar este formato si se va a suprimir o revocar autorización de los datos personales) ✓ Diligenciar Formato de autorización para el tratamiento de datos personales (utilizar este formato si se va a corregir o actualizar los datos personales) ✓ Fotocopia del documento de identificación ✓ Documentos que soportan la reclamación
REPRESENTANTE/APODERADO	✓ Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso ✓ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada ✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales (utilizar este formato si se va a suprimir o revocar autorización de los datos personales) ✓ Diligenciar Formato de autorización para el tratamiento de datos personales (utilizar este formato si se va a corregir o actualizar los datos personales) ✓ Documentos que soportan la reclamación
CAUSAHABIENTE	✓ Documento donde el causahabiente acredite tal calidad ✓ Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada ✓ Diligenciar Formato para consultar, suprimir y/o revocar autorización de datos personales (utilizar este formato si se va a suprimir o revocar autorización de los datos personales) ✓ Diligenciar Formato de autorización para el tratamiento de datos personales (utilizar este formato si se va a corregir o actualizar los datos personales) ✓ Documentos que soportan la reclamación

4.2.6. Términos para la atención de Reclamos

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. 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 reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se informará la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, el término máximo para atenderlo 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.3. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Cootransval.