

**POLITICA DE  
TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

# INTRODUCCIÓN

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de la **COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER – COFUNERARIA LOS OLIVOS** en adelante “**COFUNERARIA**”, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento, el cual **COFUNERARIA** pone a disposición de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

**COFUNERARIA**, es una cooperativa de servicios funerarios, con respaldo de un equipo humano competente y dispuesto a asistir con respeto y dignidad, para que en los momentos más difíciles se sienta protegido. Ofreciendo un portafolio de servicios funerarios con experiencia de más de 25 años, lo cual ha merecido la confianza de las familias Santandereanas y del Sur del Cesar.

Nuestros datos de contacto son los siguientes:

**Nombre o razón social:** COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER – COFUNERARIA LOS OLIVOS.

**Nit:** 800.140.071-5

**Teléfono:** (57) 7 6577200

**Domicilio:** Av. González Valencia No. 55-05 Bucaramanga, Santander.

**Correo de contacto:** [tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co](mailto:tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co)

**Sitio web:** [www.bucaramanga.losolivos.co](http://www.bucaramanga.losolivos.co)

# SU INFORMACIÓN PERSONAL ES UNA PRIORIDAD

Nuestro objeto, se encuentra ligado completamente a nuestros clientes y afiliados, por eso el titular de la información personal para Cofuneraria es primordial y de manera conexas a sus beneficiarios. La persona interesada en afiliarse es un "aspirante a afiliarse" que entrega información personal a Cofuneraria para iniciar el proceso de vinculación o afiliación. Una vez vinculado toma la calidad de afiliado y podrá acceder a los servicios, productos y beneficios ofrecidos por **Cofuneraria**, los cuales necesitan recolectar, analizar y compartir datos del afiliado para conceder el beneficio o prestar el servicio.

**Cofuneraria cumple el rol de responsable del tratamiento de datos personales conforme a la ley 1581 de 2012**, por lo cual garantiza que la recolección de los datos se realiza con: previa autorización, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

## DEFINICIONES

Para **COFUNERARIA**, es importante que los titulares sobre los que recae el tratamiento de sus datos personales, tengan conocimiento previo de las siguientes definiciones para facilitar una mayor comprensión de la presente política.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Autorizado:** Persona autorizada por el titular de los datos personales para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante **COFUNERARIA** a cuenta de quien autoriza.
- **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características 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 numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.

- **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
- **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **COFUNERARIA**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- **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.
- **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **COFUNERARIA** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.
- **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los que **COFUNERARIA** realiza cualquier tipo de tratamiento.

- **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- **Representante legal:** Persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, en virtud de la ley, de una escritura pública o una sentencia.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante **COFUNERARIA**, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las instalaciones físicas de **COFUNERARIA** y que son captados por el sistema interno de video vigilancia.

# DE LOS PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Como compromiso de **COFUNERARIA** con el trato responsable de la información, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se direccionan bajo los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de **COFUNERARIA** obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Lo anterior se interpreta de manera integral con el principio de libertad en administración de datos.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de **COFUNERARIA** es veraz, completa, y exacta. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al **principio de buena fe**.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **COFUNERARIA**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza **COFUNERARIA** se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.
- **Principio de seguridad:** La información que trata **COFUNERARIA** o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará con 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;

- **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de **COFUNERARIA** que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

## **DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES QUE TRATA COFUNERARIA**

La operación diaria de Cofuneraria genera tratamiento continuo de datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: publicas- semiprivados-privados y sensibles sobre los siguientes titulares:

- Aspirante a trabajador.
- Trabajador.
- Familiar del trabajador.
- Ex trabajador.
- Referidos.
- Cliente potencial.
- Cliente o Contratante.
- Pagador.
- Afiliado.
- Familiar de Cliente, Afiliado o Contratante.
- Beneficiario.
- Retirado.
- Peticionario.
- Proveedores potenciales.
- Proveedor.
- Codeudor.
- Aprendiz Sena.
- Asistente a eventos.
- Testigos.

# ¿CUALES SON LAS FINALIDADES POR LAS QUE SE TRATAN LOS DATOS PERSONALES?

A continuación, Cofuneraria comparte las finalidades para las cuales recolecta y usa información personal:

1. Llevar a cabo el trámite de solicitudes de vinculación como afiliado.
2. Consultar y verificar la información suministrada por los afiliados.
3. Ejecutar y cumplir con el contrato y/o afiliación que el titular y/o contratante celebre con Cofuneraria, con el fin de prestar los servicios ofrecidos.
4. Realizar control de asistencia y captura de evidencias fotográficas o fílmicas a los servicios post exequial y eventos de mercadeo que realiza la Cofuneraria.
5. Realizar control y selección de proveedores de la Cofuneraria.
6. La elaboración de estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y en general.
7. Recibir mensajes o contacto de cualquier tipo relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera.
8. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente por los afiliados, clientes o contratantes.
9. Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
10. Recibir mensajes relacionados con la gestión interna para la solución de Preguntas, Quejas y Reclamos.
11. Recibir información de Cofuneraria, como envíos de campañas comerciales, promoción de productos o servicios y demás comunicaciones necesarias para mantener al afiliado enterado de las anteriormente mencionadas, por medio de cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, entre otros.
12. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevistas, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
13. Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
14. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.
15. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
16. Efectuar liquidación y retiro del trabajador.
17. Informar a los afiliados y empleados sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.



18. Estructurar ofertas comerciales y remitir información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que Cofuneraria establezca.
19. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
20. Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones de Cofuneraria con fines de seguridad y control de acceso.
21. La prevención y control del lavado de activos y la financiación de terrorismo.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:**

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de COFUNERARIA.
- Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

*“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.*

*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.”*

Como derecho fundamental para el ejercicio de los derechos anteriormente enunciados, al titular de datos personales le asiste el derecho a consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales de Cofuneraria.

## **RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR:**

**La revocatoria** de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la base de datos de Cofuneraria, como sucede con los afiliados, trabajadores, codeudores o deudores solidarios, proveedores, referidos entre otros que se encuentren activo.<sup>1</sup>

No obstante, lo anterior, la información referente a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y las diferentes exigencias legales como la conservación histórica laboral y contable, por plazos estrictamente legales por lo cual la misma no podrá ser suprimida. Asimismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechos propios de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

## **DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Cofuneraria, 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.

---

<sup>1</sup> La información se conserva en razón a que Cofuneraria debe realizar un control de los procesos de gestión humana y comercial. Asimismo como empleador debe guardar soportes de las relaciones laborales, Para los efectos de la conservación, se entiende que también se guarda información de los beneficiarios, referencias personales, representantes legales, deudores solidarios y causahabientes de los trabajadores, proveedores, clientes y/o afiliados según corresponda.

# IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

Cofuneraria mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. Entre los que se podrán considerar:

- Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012
- Estipulación de obligaciones y prohibiciones dentro de los contratos o convenios que suscriba Cofuneraria, así como cláusulas de confidencialidad en los mismos.
- Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente
- Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

**ALMACENAMIENTO DE DATOS:** Todos los datos personales de los titulares, se almacenarán en una base de datos con un sistema de seguridad. El servidor en donde reposa la base de datos está protegido físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios. Así como los datos que reposan en el centro de almacenamiento de archivos físicos personales del proveedor también será objeto de protección, dándose el tratamiento de control correspondiente.

**ENLACES:** En ningún caso Cofuneraria asumirá responsabilidad alguna por los contenidos de algún enlace perteneciente a un sitio web ajeno, ni garantizará la disponibilidad técnica, calidad, fiabilidad, exactitud, amplitud, veracidad y validez de cualquier material o información u otros sitios de Internet. Igualmente la inclusión de estas conexiones externas no implicará ningún tipo de asociación, fusión o participación con las entidades conectadas.

## **LOS TERCEROS INTERVINIENTES COMO SUJETOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:**

De la gestión interna y externa de **Cofuneraria** y en el cumplimiento de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo, es necesario que algunas de sus actividades sean delegadas a sujetos externos (personas naturales o jurídicas) para que las desarrollen bajo el marco de un contrato o convenio. Teniendo como fin último encargar a una persona Jurídica o Natural con unos conocimientos específicos en un área para que efectúe una labor necesaria para **Cofuneraria**, algunas de estas actividades son:

- El servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones de Cofuneraria.
- Gestión de Cobranza judicial y extrajudicial.
- Actividades de almacenamiento de archivo de documentos que contengan datos personales.
- Realizar actividades Post-Exequial.
- Realizar actividades complementarias a la prestación del Servicio Funerario.
- Realizar convenios de comercialización (Masivos y Corporativos).

Las actividades anteriores se encuentran regidas por contratos que identifican la calidad de encargado del tratamiento del proveedor. Asimismo, imponen obligaciones tanto a Cofuneraria como a los proveedores para garantizar un tratamiento responsable de la información. Todos los encargados del tratamiento de la información están obligados a cumplir la Política de Tratamiento de la Información de Cofuneraria.

## **CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESION DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS.**

En cualquier momento los clientes y/o contratantes, podrán solicitarle a Cofuneraria como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, así mismo podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirlos de la base de datos, salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el cliente y/o contratante y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivara totalmente del mismo. Si el cliente y/o contratante desea

ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar, suprimir, entre otros. Deberá enviar un correo electrónico a [tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co](mailto:tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co).

## ATENCION AL CLIENTE

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del cliente o contratante, podrá comunicarse con Cofuneraria:

- Correo electrónico: [tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co](mailto:tratamientodatosbucaramanga@losolivos.co)
- Llamar en Bucaramanga al teléfono: 6577200 en horario de Oficina,
- Directamente en la oficina principal de Cofuneraria ubicada en la Av. González Valencia No. 55-05 Bucaramanga, Santander.

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que **Cofuneraria** sólo enviará datos personales con motivo de la consulta o reclamo a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad, tal como se mencionó en el capítulo de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011<sup>2</sup> respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

---

<sup>2</sup>En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida”.

- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de:
  - o Finalidad.
  - o Uso legítimo.
  - o Circulación restringida.
  - o Confidencialidad.
  - o Seguridad.

## **EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR ES EL SIGUIENTE:**

**Las consultas** serán atendidas en **un término máximo de diez (10) días hábiles**, contados a partir del día en que se recibe la misma<sup>3</sup>, mediante los canales dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón del aplazamiento y se señalará la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual en ningún caso **superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

**Los reclamos** serán atendidos en un **término máximo de quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos en el acápite precedente o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción del mismo, para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos **dos (2) meses desde la fecha del requerimiento**, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, **Cofuneraria** emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no **será superior a ocho (8) días hábiles.**

---

<sup>3</sup> Artículo 14 de la Ley 1581 del 2012.

Cuando **Cofuneraria** determine que **no es competente** para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un **término no mayor a cinco (5) días hábiles** explicando al peticionario los motivos por los cuales no se encuentra facultada para resolverlo.

Si el titular se halla inconforme con la respuesta recibida o considera que la misma no satisface sus necesidades, cuenta **con un término de quince (15) días** a partir de la notificación de la respuesta, para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

## **CUANDO SE PRESENTE LA CONSULTA O RECLAMO, ES NECESARIO TENER EN CUENTA:**

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Cofuneraria** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física o electrónica<sup>4</sup> (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. **(Especialmente para reclamos).**

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentada presencialmente, el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

## **CUANDO UN TERCERO SOLICITA INFORMACION A MI NOMBRE:**

El titular deberá entregar a **Cofuneraria** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger y restringir el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

---

<sup>4</sup> Si el titular no cuenta con dirección electrónica se le enviará la respuesta en medio físico.

**Área responsable de la atención de consultas y reclamos:** La persona designada para recepcionar, direccionar y dar respuesta a las consultas y reclamos que eleven los titulares es el **Jurídico**.

## **Revocatoria de la autorización:**

Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, Cofuneraria, deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, para el caso, son los canales de contacto mencionados anteriormente.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse, así:

- Sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que Cofuneraria, deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- Sobre la Revocatoria parcial, Puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a Cofuneraria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que Cofuneraria establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento, no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones, conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.



# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Cofuneraria** cuenta con aliados estratégicos que dentro de su objeto social tienen la función de ofrecer servicios de empleo y personal. Es por esto, que una vez Cofuneraria realiza la convocatoria de los cargos vacantes, recibe por intermedio del aliado estratégico la información personal de los postulantes al cargo, sobre los cuales, Cofuneraria adquiere la calidad de responsable del tratamiento mientras ejecuta el proceso de selección y posterior contratación.

Las únicas finalidades que motivan la solicitud de información en cualquiera de sus etapas son las de ejecutar las actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, desarrollo del contrato y el bienestar del personal.

Los trabajadores activos son evaluados anualmente con el ánimo de determinar su nivel de desempeño y poder generar los planes de mejoramiento continuo.

## ALCANCE DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA HOJA DE VIDA POR LOS ASPIRANTES A CARGOS

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que 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 titular aspirante al cargo no quedó seleccionado, la supresión de la información se realizará 30 días después de cerrada la postulación al cargo. El aspirante con la entrega de la hoja de vida está autorizando a **Cofuneraria** para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.

# CAPTURA DE IMÁGENES MEDIANTE SISTEMAS DE VIDEO-VIGILANCIA

**Cofuneraria** cuenta con sistemas de monitoreo y video-vigilancia que podrán ser instalados y utilizados en diferentes sitios internos de sus oficinas e instalaciones. La existencia de estos mecanismos se informa a los visitantes y distintos titulares cuya imagen es captada por dicho sistema, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación.

El sistema de video-vigilancia es empleado para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y los bienes que se encuentren en éstas. La información capturada a través del mismo podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales o administrativos que se adelanten ante las autoridades competentes con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de video-vigilancia no inspeccionará áreas donde prevalezca el respeto a la intimidad del titular, tales como baños y áreas de uso privado.

## SOBRE LOS DATOS SENSIBLES

Es importante reiterar que el contratante, afiliado y/o cliente durante su vinculación o firma del contrato o de la obligación, constantemente suministra información, ya que para su trámite eventualmente puede entregar **datos sensibles** necesarios para determinar la prestación del servicio en general. Esta información se utiliza estrictamente para tal fin y es conocida por personal seleccionado de la institución.

El contratante, afiliado y/o cliente titular de los datos personales de forma facultativa puede suministrar sus datos sensibles, no obstante, **Cofuneraria** informa que, para efectos del proceso de solicitud de prestación del servicio, la información relacionada a su creencia religiosa<sup>5</sup>, es información importante para rendir el homenaje al fallecido. La autorización que por lo general la conceden los familiares del Fallecido, se toma como indispensable para rendir el homenaje.

Asimismo, durante el trámite de incapacidades, en general del talento Humano de **Cofuneraria**, es importante que los trabajadores suministren dicha información sensible, como lo es el caso de

---

<sup>5</sup> Datos de carácter sensible- ley 1581 del 2012.

presentar la epicrisis del trabajador<sup>6</sup>, información importante para el trámite de pago, soporte de la incapacidad al trabajador.

## **SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MENORES DE EDAD:**

**Cofuneraria**, realiza en ocasiones el tratamiento de datos personales cuyos titulares son menores de edad. Este tratamiento es efectuado con los postulados legales y constitucionales que garanticen sus derechos en virtud del interés superior del menor; para tal fin se ha dispuesto medidas especiales en aquellos procesos donde se ingresan estos datos personales, tales como: autorización diligenciada por el representante legal del menor, especificación de finalidades por las cuales se recolectan los datos comunicándole de manera previa estas finalidades, orientando siempre al buen uso y adecuado manejo de la información personal.

## **DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SIN AUTORIZACION PREVIA.**

Según lo previsto por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no es necesaria la autorización en los siguientes casos:

- 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.

---

<sup>6</sup> Dato de carácter sensible, ya que relaciona el estado de Salud del titular ( Artículo 5 Ley 1581 del 2012)

# EL SITIO WEB DE COFUNERARIA LOS OLIVOS

**COFUNERARIA** cuenta con un portal web el cual es: [www.bucaramanga.losolivos.co](http://www.bucaramanga.losolivos.co)

En el sitio web se publicita información sobre los servicios, eventos y noticias relevantes. Asimismo, se incluye la posibilidad que los usuarios proporcionen cierta información con el fin de contactarles, como por ejemplo:

1. El canal **contáctenos**
2. Solicitud **de cotización de productos y servicios.**
3. Formulario de **actualización de Datos Personales.**
4. Formulario de Pagos.
5. Formato de **Condolencias on-line.**
6. Identificación de **Productos y Servicios.**
7. **Cementerio virtual.**
8. Canal de **compras on-line.**

Cuando usted proporciona la información solicitada (mayormente información de contacto), está de acuerdo en que la misma se compile y se use como dicta esta Política.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Del Oficial de protección de datos Personales.**

Cofuneraria, designa al Líder de Servicio al Cliente, como oficial de protección de datos personales, quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que trata Cofuneraria, se realice de conformidad a las exigencias de la ley y de la política de Tratamiento de la información. Asimismo para salvaguardar los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de los titulares de la información.

## VIGENCIA DE LA PRESENTE POLITICA

La vigencia de la presente política inicia a partir del \_\_\_ del mes de septiembre de 2016.

## VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

## DE LOS CAMBIOS DE LA POLITICA

**Cofuneraria** podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en las sedes físicas. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

### CONTROL DE CAMBIOS:

| <b>Versión</b> | <b>Fecha de Modificación</b> | <b>Vigente hasta</b> | <b>Cambio</b> | <b>Elaboró</b> | <b>Aprobó</b> |
|----------------|------------------------------|----------------------|---------------|----------------|---------------|
|                |                              |                      |               |                |               |
|                |                              |                      |               |                |               |