

SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA "SERFUNCOOP"

MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS

Fecha de elaboración: Abril de 2014

Página: 1 de 16

Versión: 1.0

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

1. GENERALIDADES

Serfuncoop, es responsable de sus datos personales, recolectados a través del desarrollo de su actividad comercial y por tanto de la base de datos en la cual se encuentran ubicados. Para los efectos de esta Política de Tratamiento de la Información, Serfuncoop, sus vinculadas, asociadas, aliadas o empresas contratantes o contratadas presentes y futuras, serán Serfuncoop y nuestros Clientes, usuarios, colaboradores, anunciantes, se identificarán como Clientes y/o Usuarios.

Se dará aplicación a la Política de Tratamiento de Información, a partir del 01 de Mayo de 2014.

2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

La información proporcionada por nuestros clientes y/o usuarios se requiere para las siguientes finalidades:

- El trámite de solicitudes de vinculación como afiliado.
- El proceso de negociación de datos con Serfuncoop, incluyendo la determinación de primas y la selección de riesgos.
- La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre.
- El control y la prevención del fraude.
- La liquidación y pago de siniestros.
- La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadística, encuestas, análisis de tendencias del mercado y en general.
- Todo lo que involucre la gestión integral del plan, seguro y/o servicio funerario contratado.
- Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por Serfuncoop.
- Intercambio o remisión de información en virtud de tratados y acuerdo internacionales e intergubernamentales suscritos por Colombia.
- La prevención y control del lavado de activos y la financiación de terrorismo.

- Envío de información de posibles sujetos de tributación a la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales de Colombia (DIAN).
- Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.

El tratamiento podrá ser realizado directamente por las citadas sociedades o por los encargados del tratamiento que ellas consideren necesarios.

3. SEGURIDAD

Serfuncoop se compromete en proteger a sus clientes y/o usuarios el acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que poseemos.

La transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica que no podemos garantizar que sea totalmente segura, por lo cual, hay un riesgo probable de vulnerabilidad. Sin embargo, Contamos con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento. Como resultado de ello, al mismo tiempo que tratamos de proteger su información personal, no podemos asegurar o garantizar la seguridad de cualquier información que usted transmita a Serfuncoop, por lo que usted lo hace bajo su riesgo. En tal sentido: contamos con controles sobre nuestros sistemas de información que nos permite mantener una mejor calidad de su información, revisamos nuestras prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, incluidas nuestras medidas de seguridad físicas, para protegernos frente al acceso no autorizado a los sistemas, Restringimos el acceso a la información personal que poseemos de nuestros clientes y/o usuarios, a los empleados y contratistas que necesiten conocer tal información para procesarla por nosotros, y que estén sujetos a estrictas obligaciones contractuales de confidencialidad y puedan ser sancionados o despedidos si no cumplen con estas obligaciones.

Los archivos físicos de clientes y/o usuarios, de igual manera son objeto de protección con las medidas de control que garanticen su correcta utilización.

4. RECEPCIÓN DE SU INFORMACIÓN - USO DE SU INFORMACIÓN

- La información privada de los usuarios y/o clientes en principio está destinada a la prestación del servicio para el cual este se vinculó.
- Cuando usted se registra para poder participar de los diferentes espacios de interacción de la página de Serfuncoop, diligencia físicamente nuestros formularios, o cuando se le contacta telefónicamente se le pide en el proceso información básica como nombre, apellidos, ocupación, edad, dirección, fecha de nacimiento, teléfono entre otros, de igual manera puede que le pidamos información personal en otros momentos, usted es libre de proporcionarla o no.

- Podemos recibir en forma automática e incluir la información en registros de nuestro servidor. También podemos grabar las llamadas generadas desde nuestros Callcenter o aplicaciones a los cuales usted ingrese que sean de propiedad nuestra.
- Existen circunstancias en las que es posible que tengamos que revelar información personal sobre un usuario y/o cliente. (El empleo de otras empresas para realizar funciones en nuestro nombre, tales como proporcionar servicio al cliente, envío de correo electrónico y correspondencia, procesamiento de pagos con tarjeta de crédito o recaudo a través de terceros, u otras funciones necesarias en el desarrollo de la actividad comercial de Serfuncoop).
- Las obligaciones incluidas en estas prácticas sobre el cuidado o manejo que se le debe dar a la información personal de sus clientes y/o usuarios no aplican cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- La Información proporcionada por los clientes y/o usuarios, podrá ser usada por Serfuncoop de acuerdo con lo establecido en estas prácticas y con el fin de: 1. El trámite de solicitudes de vinculación. 2. El proceso de negociación o custodia de datos con Serfuncoop incluyendo la determinación de primas y la selección de riesgos. 3. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre. 4. El control y la prevención del fraude. 5. La liquidación y pago de siniestros. 6. Todo lo que involucre la gestión integral del plan, seguro y/o servicio funerario contratado. 7. Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral. 8. La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadística, encuestas, análisis de tendencias del mercado. 9. Envío de información relativa a la educación en protección exequial y servicios funerarios, encuestas de satisfacción de clientes así como de otros servicios inherentes a la actividad. 10. Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por Serfuncoop. 11. Intercambio o remisión de información en virtud de tratados y acuerdos internacionales e intergubernamentales suscritos por Colombia. 12. Envío de información de posibles sujetos de tributación a la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales de Colombia (DIAN). 13. La prevención y control del lavado de activos y la financiación de terrorismo.
- El tratamiento podrá ser realizado directamente por las citadas sociedades o por los encargados del tratamiento que ellas consideren necesarios.
- En caso de una venta de la mayoría de los activos de la empresa, la información de los clientes y/o usuarios puede ser transferida al comprador.

5. ALMACENAMIENTO DE DATOS

Todos los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios 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.

6. ENLACES

En ningún caso Serfuncoop 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, validez y constitucionalidad 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.

7. CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS

En cualquier momento los clientes y/o usuarios podrán solicitarle a Serfuncoop 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 excluirllos 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 usuario y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivará totalmente del mismo.

Si el usuario y/o cliente desea ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros deberá enviar un correo electrónico a tratamientodatosibague@losolivos.com.co

8. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS (1581 DE 2012, ARTÍCULO 8)

- 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.
- 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.
- 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.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los menores respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

10. VIGENCIA

El cliente y/o Usuario acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que Serfuncoop ejerza las actividades propias de su objeto social.

11. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuario o cliente, podrá comunicarse con Serfuncoop al correo electrónico tratamientodatosibague@losolivos.com.co o llamar en Ibagué al teléfono: 2641320 en horario de oficina.

Una vez el Usuario y/o cliente presente una solicitud de las mencionadas anteriormente, Serfuncoop, tendrá hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta. En todo caso Serfuncoop podrá sujetarse a los términos establecidos en la ley.

12. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA - SERFUNCOOP

Dirección oficinas: Cra 4 I N° 41-64 B/ La Macarena

Tel. 2641320 Ibagué

Correo electrónico: tratamientodatosibague@losolivos.com.co

SERFUNCOOP se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. No limitaremos sus derechos derivados de la presente Política de Tratamiento de la Información y de uso de datos personales sin su expreso consentimiento. Publicaremos cualquier modificación de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales en esta página. Además, conservaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

Este servicio, no está dirigido a niños, niñas y adolescentes por lo que se le solicita, abstenerse de seguir adelante con el registro y/o servicio en caso de que usted sea una persona menor de dieciocho (18) años.

13. COMO RECTIFICAR Y ACTUALIZAR SUS DATOS PERSONALES O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE LOS MISMOS

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho usted lo puede hacer telefónicamente o por escrito, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

- La dependencia encargada de los asuntos vinculados a la protección de datos está ubicada en la Cra 4 I N° 41-64 B/ La Macarena Tel. 2641320 Ibagué.
- Nuestras sedes de igual manera podrán recibir las solicitudes relacionadas con los datos que reposen en nuestra base.
- La dirección electrónica: tratamientodatosibague@losolivos.co.com.co
- Para mayor información, favor comunicarse al teléfono 2641320 o visitar nuestra página de Internet ibague.losolivos.co

14. TRAMITE DEL RECLAMO

- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene Serfuncoop una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible 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.
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los Cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para subsanar las fallas. Se entenderá que ha desistido del reclamo si dentro de los dos (2) meses siguientes no presenta la información requerida.

15. TRAMITE DE CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de quince (15) 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, 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.

16. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

16.1 LEGISLACIÓN APLICABLE

Este documento tiene como objeto la aplicación de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, así como, el Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013, mediante el cual se regulan disposiciones generales para la protección de datos personales.

16.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje SERFUNCOOP, sus vinculadas, asociadas, aliadas o empresas controlantes o controladas presentes y futuras.

16.3 BASES DE DATOS

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos de cada unidad de negocios existente y que llegare a existir, cuyo período de vigencia es el mismo que tenga de duración Serfuncoop.

16.4 OBJETO

Por medio del presente documento se 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 mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza Serfuncoop, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

16.5 DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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 vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **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:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **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.
- **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.

16.6 PRINCIPIOS

Los principios constituyen los parámetros generales que serán respetados por Serfuncoop en el proceso de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

- **Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por lo Serfuncoop, debe obedecer a una finalidad legítima la cual debe ser informada al Titular.
- **Libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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 o judicial que releve.
- **Veracidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- **Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Serfuncoop en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **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, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de Serfuncoop, se deberá proteger mediante el uso de 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.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

17. TRATAMIENTO DE AUTORIZACIÓN

17.1 AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Serfuncoop requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Serfuncoop en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

17.2 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por Serfuncoop, se pondrá a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- Quién recopila (responsable o encargado)
- Qué recopila (datos que se recaban)
- Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- Si se recopilan datos sensibles

17.3 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

Adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

18. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que sea puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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.

18.1 CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- Los derechos que le asisten al Titular.

18.2 AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Serfuncoop, mantendrá el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, la Serfuncoop, podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

19. DERECHOS Y DEBERES

19.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Serfuncoop, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Serfuncoop en su condición de responsable del Tratamiento.

- Ser informado por Serfuncoop, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

19.2 DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Serfuncoop, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 Serfuncoop se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- 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 o detalles 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.

20. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

20.1 DERECHO DE ACCESO

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información

personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, Serfuncoop, debe garantizar al titular su derecho por medio de:

- El titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- El titular pueda tener acceso a los datos personales que están en custodia del responsable.
- Derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de Serfuncoop de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

21. CONSULTAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes, representante y/o apoderado, o por estipulación a favor de otro o para otro, podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, Serfuncoop, garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales Serfuncoop garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) 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 quince (15) 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 término inicialmente pactado.

22. RECLAMOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el titular o sus causahabientes, representante y/o apoderado 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 la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo los siguientes parámetros:

- El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto presente, Serfuncoop en su página web. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los

hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, 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.

Si por alguna circunstancia Serfuncoop, recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de Dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene Serfuncoop una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible 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.

23. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS

En cualquier momento y de manera gratuita los titulares o sus causahabientes, representante y/o apoderado o por estipulación a favor de otro o para otro podrán solicitar a Serfuncoop, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por: El titular o sus causahabientes, representante y/o apoderado, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse, su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por Serfuncoop señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

24. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Serfuncoop, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

Serfuncoop, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes. Serfuncoop, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web. Serfuncoop, utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que Serfuncoop, ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

25. SUPRESIÓN DE DATOS

El Titular tiene el derecho en todo momento, de solicitar a Serfuncoop la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Serfuncoop.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- ✓ La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- ✓ La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- ✓ Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, Serfuncoop debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

26. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, Serfuncoop, deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

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 Serfuncoop, deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- Puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado, esto es, la revocación parcial del consentimiento, 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 Serfuncoop, 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.

Habrán 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 Serfuncoop, 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.

27. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

27.1 MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

27.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

Serfuncoop, 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.

- Funciones y obligaciones del personal.
- Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- 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.

27.3 DISPOSICIONES FINALES

Serfuncoop, designa al auditor interno, para cumplir la función de protección de datos personales y para 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.

28. VIGENCIA

El presente manual rige a partir del Primero (01) de Mayo de 2014 y deja sin efecto la difusión que Serfuncoop haya hechos sobre este tema.

Control de Cambios

Versión	Fecha Modificación	Vigente hasta	Cambio	Elaboró	Aprobó

Aprobaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha: