

SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA – SERFUNCOOP LOS OLIVOS, Entidad Cooperativa, entidad vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en adelante se denominará SERFUNCOOP. En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, cuyos textos se pueden consultar en web: www.ibague.losolivos.co, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad que busca informar al titular de los datos personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información adoptadas por SERFUNCOOP, la forma de acceder a estas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos.

Canales de Comunicación. SERFUNCOOP tiene dispuesto como canales de contacto con sus clientes y usuarios los siguientes:
 Correo físico: Cra 41 N°41-64, B/La Macarena, Ibagué
 Correo electrónico: tratamientodatosibague@losolivos.com.co
 Teléfono: (8) 2771001
 Página web: www.ibague.losolivos.co

1. TRATAMIENTO DE LOS DATOS ADMINISTRADOS POR SERFUNCOOP. SERFUNCOOP ha identificado los datos que administra, así como las actividades que desarrollan con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios del contrato y desarrollo de actividades complementarias referidas a la promoción y el mercado de sus productos y servicios y así lo ha indicado en las Políticas del Tratamiento disponibles para su consulta en la página web www.ibague.losolivos.co. SERFUNCOOP, en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación de la prestación de servicios y productos funerarios, de previsión exequial y en general los relacionados con el ejercicio de la actividad de pompas fúnebres y actividades relacionadas, recolecta y administra información que el alcance previsto por las normas que regulan esta materia.

2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS
2.1 Finalidades generales. Sus datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:
 1. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados.
 2. Ofrecer servicios y productos que SERFUNCOOP ha adherido, prestató y/o suministran y que, conforme a su objeto social, pueden complementar el portafolio de servicios.
 3. Llevar a cabo campañas comerciales y actividades de mercadeo.
 4. Realizar contactos encaminados a impulsar las investigaciones de mercados y la medición del nivel de satisfacción del Cliente respecto de los productos y servicios.
 5. Enviar material publicitario o promocional sobre los servicios y productos de SERFUNCOOP.
2.2 Finalidades previstas para los datos obtenidos de candidatos, empleados y proveedores. La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que la Compañía se forme una opinión sobre las calidades de la persona. Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existen con éstos, entre ellas, hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por SERFUNCOOP. En el caso de proveedores de SERFUNCOOP, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos, así como hacerles partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de sus intereses.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES. Como titular de datos personales Usted tiene los siguientes derechos:
3.1 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.
3.2 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.
3.3 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.
3.4 Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifican, adición o complemento.
3.5 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 o a la Constitución.
3.6 Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
3.7 Cuando se recolecten datos sensibles o de menores de edad es facultativa la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos o personas

4. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD. Las Políticas de Tratamiento están disponibles en la página web www.ibague.losolivos.co, por lo que cualquier cambio sustancial en éstas, será informado a través de este mismo medio y posteriormente, en todo lo que el titular no se considere pertinente. Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de Privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.

CONSIDERACIONES. El presente manual contiene los objetivos y principios aplicados a SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA, que para efectos de la presente reglamentación se denominará – SERFUNCOOP, de acuerdo con lineamientos definidos por la ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás decretos reglamentarios; al igual que circulares y guías emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. El presente manual se implementa, teniendo en cuenta las actividades de SERFUNCOOP, involucrando clientes en los procesos de venta de planes exequiales, prestación de servicios funerarios, proveedores, empleados y terceros, con los cuales se establece una relación contractual. En lo sucesivo, cualquier aspecto que sea relevante para el manejo de los datos personales, estará regulado exclusivamente por el presente manual de procedimientos. Por tanto, cualquier tema que se regule al respecto, se entenderá como una ampliación o modificación del manual de procedimientos e indicará la parte que fue objeto de modificación o actualización. De ahí que el contenido de este documento, el cual SERFUNCOOP pone a disposición de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales, teniendo en cuenta que el Habeas data es un derecho de orden constitucional.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

I. DESCRIPCION Y DATOS DE CONTACTO: En desarrollo de su objeto social, SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA – SERFUNCOOP comercializa productos y presta los servicios derivados de la actividad de Pompas fúnebres y actividades relacionadas, entre los cuales se encuentran servicios funerarios, comercialización de planes de previsión exequial, servicios parque cementerio, manejo de duelo y sus complementarios. Nuestros datos de contacto son los siguientes:
 Nombre: SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA
 Sigla: SERFUNCOOP
 Nit: 800.113.058-3
 Teléfono: (8) 2771001
 Domicilio: Cra 41 N°41-64, B/La Macarena, Ibagué, Tolima
 Correo electrónico: tratamientodatosibague@losolivos.com.co
 Sitio web: www.ibague.losolivos.co

II. 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. Este documento, tiene como objeto, establecer los criterios para la recolección, almacenamiento 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.

III. ALCANCE: Este manual aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de SERFUNCOOP, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, sus vinculadas, asociadas, aliadas o empresas controlantes o controladas presentes y futuras.

IV. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en la Ley, se entiende por:
a) Autorización: Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.
b) 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.
c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
e) Dato público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
f) Dato Semiprivado: El dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo al titular sino a cierto sector o grupo de personas o la sociedad en general, como por ejemplo, los datos financieros y crediticios.
g) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
h) 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 revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.
i) 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.
j) 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.
k) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
l) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
m) 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/o encargado del tratamiento, dentro o fuera del país.
n) 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.

DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Solo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

V. PRINCIPIOS: Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por SERFUNCOOP en el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012; se aplicarán, de manera armónica e integral, para la protección de datos personales:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la Ley, es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por SERFUNCOOP, debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de 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 revele el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de 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 conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. 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.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte del responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, 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 indebido o la falsificación de los mismos.
- **Principio de 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.

VI. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS: El procedimiento para el tratamiento de datos personales se diseña para dar a conocer a los empleados y aliados comerciales, proveedores y contratistas de la Entidad los pasos a seguir respecto del principio de responsabilidad demostrada y todo lo concerniente al tratamiento de los datos de los Titulares. **Razonabilidad, proporcionalidad y libertad.** En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, SERFUNCOOP propondrá por recaudar sólo los datos estrictamente necesarios para llevar a cabo su finalidad, y los conservará por el tiempo necesario para cumplirla. Igualmente, respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales; en consecuencia, los mecanismos que se utilicen para obtener su consentimiento, le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

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, por cualquier medio que puede ser objeto de consulta posterior. La autorización del titular no es necesaria cuando se trate de:
 • Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 • Datos de naturaleza pública
 • Casos de urgencia médica o sanitaria.
 • Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 • Datos relacionados con el registro civil de la persona.

Las autorizaciones puestas a disposición de los titulares de los datos, deben informar de manera clara y precisa, lo siguiente:
 • La finalidad que se busca con el tratamiento de los datos.
 • El tipo de tratamiento que tendrán éstos.
 • La identificación y la dirección (física o electrónica) y el teléfono a los que podrá dirigirse.
 • Los derechos que le asisten, en particular el de revocar su consentimiento.
 • El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o datos de niños y adolescentes.

FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por SERFUNCOOP y será puesta 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 alteración 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.

PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. SERFUNCOOP 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.
 • **AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es el título 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. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:
 • La identidad de domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
 • El tipo de tratamiento actual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
 • Los mecanismos dispuestos por el Responsable de los datos, 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.

• En caso de recolectar datos sensibles, dar la opción al titular de elegir si responde o brinda estos datos específicos.

FINALIDAD. Las bases de datos de clientes y usuarios tienen por finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio, del producto adquirido por el titular y otorgar conocimiento acerca de los servicios que en general corresponden a la actividad de pompas fúnebres y actividades relacionadas. En desarrollo de esta relación contractual, SERFUNCOOP buscará informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual, así como darle a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención y en los servicios y productos complementarios ofrecidos por la Entidad. Asimismo, buscarán enviarle información sobre las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales. La base de datos de clientes de proveedores busca tener información actualizada, consistente y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedor y/o no están en tenerla.
 La base de datos de los colaboradores mantiene actualizada la información de los empleados para que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Mediante la base de datos de ex empleados ponemos a disposición de las autoridades y de los mismos titulares su información durante el término establecido en la ley laboral.

VIGENCIA. Los datos personales y la autorización se conservan mientras dure el Tratamiento de los clientes. Una vez termine el Tratamiento, los datos y autorizaciones deben cumplir los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad, según lo dispuesto en las normas de cada proceso.

CANALES DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN. SERFUNCOOP establece como canales de comunicación con los titulares:
 Correo físico: Cra 41 N°41-64, B/La Macarena, Ibagué
 Correo electrónico: tratamientodatosibague@losolivos.com.co
 Teléfono: (8) 2771001
 Página web: www.ibague.losolivos.co

VII. DERECHOS, DEBERES, ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN 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 ante SERFUNCOOP, a través de los canales establecidos por ésta. Este derecho se puede ejercer 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 a SERFUNCOOP, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
c) SERFUNCOOP brindará información sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales; previa solicitud del titular de la información.
d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos personales y sus Decretos reglamentarios, a vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
e) Revocar la autorización en los casos que no se enmarcan en la Ley Especial de Habeas Data y en los que no se refieren a datos esenciales o propios del contrato. Igualmente, solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, a través de los canales dispuestos por SERFUNCOOP.
g) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niños y adolescentes

DEBERES DE SERFUNCOOP EN RELACION 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 sobre protección de datos personales.

Como responsable del tratamiento. 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 el tratamiento de datos personales:
a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
b) Conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares en el expediente de los planes de previsión Exequial, prestación de servicios funerarios, proveedor o del empleado cuando éstas consten por escrito.
c) Informar acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto utilizado para obtener la autorización del titular, como en el Aviso de Privacidad. El titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad y la manera de manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.
d) SERFUNCOOP informará que el uso que hacen de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales con clientes y usuarios, e indicará que podrá utilizar los datos personales para varios fines. Igualmente solicitarán el consentimiento del cliente para enviarle información comercial referida a sus productos y servicios, así como para que la Entidad pueda enviarle publicidad sobre sus productos y servicios, con el fin de complementar el portafolio de servicios ofrecidos que le serán ofrecidos.
e) Los derechos que le asisten al titular de la información serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de SERFUNCOOP y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento.
f) Para garantizar que la información que se suministrará al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información y la verificación por parte del área que recibe la información, que ésta cumpla con tales características.
g) Asimismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento tendrán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
h) La colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información en los datos conocidos por ellos es fundamental para el cumplimiento óptimo del deber de informar al encargado sobre todas las novedades de los datos que se le hayan suministrado.
i) Se marcará en el sistema los titulares que no desean que se realice tratamiento a sus datos personales. Cuando se entregue al encargado del Tratamiento información que se encuentre bajo uno de estos supuestos, se le informará oportunamente para que efectúe la supresión del dato en sus bases.
j) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso indebido o no autorizado o falsificación.
k) Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en el Procedimiento para el Manejo de Información.
l) Cumplir las instrucciones y los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el evento en que se utilice información de aliados comerciales, se revisará que ésta tenga las autorizaciones correspondientes; en el evento de permitir que aliados comerciales tengan acceso a datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento previo. En estos casos siempre existirá la opción de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

Como encargado del tratamiento. La ley 1581 de 2012 en su artículo 10, establece que el encargado del tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en calidad de responsable coinciden con las señaladas en calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa a las que no coinciden con las señaladas anteriormente.
a) Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de información realizadas por el responsable se escriban y transmiten en el término de 5 días hábiles previsto en la ley.
b) Cuando exista información que sea controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del responsable del tratamiento, con el fin de que ésta no circule.
c) Se permitirá el acceso a la información únicamente a personas autorizadas por la ley. Para ello se establecerán los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales se refieren a la identificación de las funciones que les permiten efectuar el requerimiento, además del número de la investigación que se adelanta; asimismo, los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la acreditación de su calidad y los debidos apoyos.

VIII. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN 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 de acceso en tres vías:
a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
c) La tercera, supone el 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.

SERFUNCOOP garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquiera de nuestras bases 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 solicitar el acceso o consulta, deben acreditar su identidad, así:
 • Si la presentan mediante documento electrónico, deben adjuntar copia de la cédula de ciudadanía.
 • Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
 • Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Si el titular o sus causahabientes de conformidad con la solicitud en consecuencia, dará su respuesta en un término de quince (15) días hábiles. En caso de encontrar inconsistencia o falta de información en la consulta, se le informará al interesado expresando los motivos de demora señalando la fecha en que se atenderá la consulta siempre y cuando se complete la información solicitada. SERFUNCOOP requiere un mayor tiempo para responder la consulta. Lo informará al titular y le dará su respuesta en un término que no excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término. Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales SERFUNCOOP garantiza:
a) Establecer medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
b) Habilitar formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será atendido bajo las siguientes reglas:
 • El reclamo se formula ante SERFUNCOOP o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacerválid y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
 • Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
 • Si transcurren dos (2) meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 • Si SERFUNCOOP el encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará al interesado.
 • Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos, 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 recibimiento. 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 el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento de su término.

QUEJEANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio para formular una queja.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. SERFUNCOOP tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste 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 avala 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 para la rectificación y actualización de datos, los cuales deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web. Para estos efectos, SERFUNCOOP podrá utilizar 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.

SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a SERFUNCOOP, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:
a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
c) Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implicará 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 pudiendo el responsable negar el ejercicio del mismo cuando:
a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
b) La eliminación de datos obstaculte actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a funciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
c) 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.

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 impida una disposición legal. Para ello, el titular deberá estar dotado de 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. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que SERFUNCOOP deba dejar de tratar por completo los datos del titular. La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantiene un salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y los que el titular está de acuerdo. Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de 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 cual tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y proveedor 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.

IX. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, SERFUNCOOP cuenta 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. Los contratos con los encargados incluyen cláusulas que establecen el deber de éstos de garantizar la seguridad y la privacidad de la información del titular.

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. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:
a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
c) Funciones y obligaciones del personal.
d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los soportan.
e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
i) 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.
j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

X. DISPOSICIONES FINALES. SERFUNCOOP designa responsable al área de Servicio al cliente, 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. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos.

VIGENCIA. El presente manual surge a partir de su emisión.