

**MANUAL  
DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES  
CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS –COOPSERFUN-**

**CONSIDERACIONES**

El presente manual contiene las directrices necesarias para el mantenimiento del Programa de Gestión de Datos Personales, así como los objetivos y principios aplicados a la **CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS**, que para efectos de la presente reglamentación se denominará **-COOPSERFUN-**, de acuerdo con los lineamientos definidos por la ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás decretos reglamentarios; al igual que las circulares y guías emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

COOPSERFUN, ha establecido el Programa de Gestión de Datos Personales con el fin de contribuir con la protección efectiva de los derechos de privacidad y protección de datos y aplicar el principio de Responsabilidad Demostrada.

El presente manual se implementa, teniendo en cuenta las actividades de **COOPSERFUN** involucrando clientes en los procesos de venta de planes exequiales, prestación de servicios funerarios, proveedores, funcionarios 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.

De ahí que el contenido de este documento, el cual **COOPSERFUN** 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 fundamental que goza de especial protección dentro del orden constitucional.

**DESCRIPCION Y DATOS DE CONTACTO**

**Descripción**

La **Central Cooperativa De Servicios Funerarios -COOPSERFUN-**, es una cooperativa de Segundo grado, cuyo objeto social es el desarrollo de la actividad de Pompas fúnebres y actividades relacionadas.

En desarrollo de su objeto social, comercializa productos y presta los servicios derivados de la actividad de Pompas fúnebres, entre los cuales se encuentran de manera enunciativa los siguientes: servicios funerarios de necesidad inmediata, servicios funerarios particulares, servicios funerarios pre pagados o bajo la modalidad de pre necesidad, comercialización de planes de previsión Exequial, servicios parque cementerio, manejo de duelo y sus complementarios, con una trayectoria institucional de más de 30 años, en la ciudad de Bogotá D.C., el departamento de Cundinamarca y Boyacá.

**Datos de Contacto** Nuestros datos de contacto son los siguientes:

Nombre:	CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS
Sigla:	COOPSERFUN
Nit:	860.516.881-8
Teléfono:	(57) 1 6460000 - #317
Domicilio:	Carrera 15 No. 97-60 en Bogotá D.C
Correo electrónico de contacto:	scliente.bogota@losolivos.co
Sitio web:	<a href="http://www.losolivosbogota.com">www.losolivosbogota.com</a>

## OBJETIVOS FRENTE AL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

### OBJETIVO GENERAL

Establecer un marco conceptual y normativo que apoye al Programa de Gestión de Datos Personales, en el desarrollo de los procesos necesarios para su uso, circulación, administración y mantenimiento.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo operativo: Diseñar, implementar y mantener un Programa de Tratamiento de Datos Personales que se encargue de identificar, prevenir, controlar y mitigar los riesgos relacionados con los derechos de privacidad, protección de datos personales y principio de responsabilidad demostrada, en los procesos de COOPSERFUN.

Objetivo de reporte: Generar los reportes que llegare a solicitar la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los plazos establecidos.

Objetivos de Cumplimiento: Cumplir con la normatividad colombiana y regulaciones vigentes aplicables a COOPSERFUN.

## CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES

**1. ELABORACIÓN, CONTENIDO Y FINALIDAD.** El presente Manual de protección de datos ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1581 de 2012 “*por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”, especialmente lo previsto en el literal k) del artículo 17 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 manual contiene los principales objetivos, principios, políticas, compromisos de la Organización, responsables del Programa de Gestión de Datos Personales, controles y mantenimiento, rescatando los aspectos generales y particulares que deben ser aplicados por todos los funcionarios e involucrados en los procesos que se llevan a cabo; garantizando los derechos de privacidad y protección de datos y en observancia del principio de responsabilidad demostrada de la Entidad, a través de procesos, encaminados al cumplimiento de los objetivos trazados por COOPSERFUN.

Así mismo, el Manual tiene como finalidad regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **COOPSERFUN**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje **COOPSERFUN**, en desarrollo de su objeto social. Así mismo es importante señalar que cuando se haga alusión a **COOPSERFUN**, se entenderá que se hace alusión a FUNERALES LOS OLIVOS BOGOTÁ Y LA CANDELARIA SALAS DE VELACIÓN.

En tal sentido, el presente Manual aplica a nuestros aliados comerciales, proveedores y contratistas que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de titulares y se les exige el cumplimiento de la ley y de las políticas aquí descritas.

**3. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo señalado en la Ley, se entiende por:

a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

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 serán 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 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. El dato sensible puede interpretarse como dato privado; Ej: Historias clínicas, firma, huella, partido político.

**h) Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato:** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

**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.

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.

j) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

k) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

l) **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.

m) **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.

**4. PRINCIPIOS.** Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **COOPSERFUN** 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 reglada 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 **COOPSERFUN** debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular antes del tratamiento.

**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 releve 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 **COOPSERFUN** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**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, 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.

**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.

## **CAPITULO II PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES.**

### **Políticas y condiciones del funcionamiento**

**5. Contenido del Programa De Gestión De Datos Personales.** El Programa de Gestión de Datos Personales, es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo de Directores, la Alta Dirección y demás funcionarios de COOPSERFUN, con el fin de proporcionar estándares de protección de datos personales y protección de nuestros Titulares, cumpliendo el principio de responsabilidad demostrada.

El Artículo 15 de la Constitución establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, tanto de entidades públicas como privadas. Asimismo, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlas de una base de datos o archivo.

En el año 2008 se expidió la Ley de Hábeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, es decir el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal, comercial, crediticia y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Esta ley considera titular de la información tanto a las personas naturales como las jurídicas.

En octubre de 2012 se expidió la Ley 1581, “Ley General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia. Así, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que se ha recolectado de sí mismo en cualquier base de datos o archivo, sea administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley, es titular la persona natural. Solamente, en ocasiones especiales podría serlo una persona jurídica.

#### **5.1. Gobierno**

**5.1.1 Política.** Es política de COOPSERFUN, poner en funcionamiento, elementos que contribuyan a fomentar en todos los integrantes de la Entidad, una cultura de protección de datos personales soportada en actividades que minimicen los riesgos a los cuales se ve expuesta.

**Necesidad:** Creación de un apropiado gobierno de protección de datos que este alineado con el compromiso y seguridad de la información de la Entidad.

**Objetivo:** Generar cultura, enfocada en las buenas prácticas del programa de gestión de datos personales, las cuales hacen parte de COOPSERFUN y se ven reflejadas en la conducta de cada funcionario.

**5.1.2 Condiciones de Funcionamiento.** El Gobierno es el fundamento de los demás elementos del Programa de Gestión de Datos Personales, puesto que tiene una influencia notable en la manera como se establecen los objetivos, se valoran los riesgos, se implementan actividades y se monitorea el programa.

Las actividades adoptadas por COOPSERFUN. para lograr un eficiente gobierno del Programa de Gestión de Datos Personales son:

a. Adopción de principios a través del Código de Ética y Conducta en donde se mencionan los valores y principios de los funcionarios de la Entidad. Este código es aprobado por la Junta Directiva y publicado.

b. Políticas y procedimientos para la inducción y capacitación de personal, en donde se realiza la capacitación del Programa de Gestión de Datos Personales.

c. Estructura organizacional que permite soportar el funcionamiento del Programa de Gestión de Datos Personales, que precisa niveles de autoridad y responsabilidad, así como el alcance y límite de los mismos. Esta estructura se detalla en el numeral 7 de este manual.

## **5.2 Gestión de Riesgos**

**5.2.1 Política.** Es política de COOPSERFUN preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administra el Sistema de Gestión de Datos Personales; dentro del cual se gestionan los tipos de incidencias o reclamaciones con base en la normatividad vigente.

Necesidad: Soportar la creación del Sistema de Gestión de Datos Personales, adoptando una metodología basada en las normativas vigentes.

Objetivo: Identificar operaciones que generen riesgo, en cada uno de diferentes procesos de la Compañía.

## **5.3 Actividades de Control**

**5.3.1 Política.** Es política de COOPSERFUN establecer actividades de control, es decir, políticas y procedimientos que deben seguirse para lograr que las instrucciones de la administración con relación a los riesgos y controles del Programa de Gestión de Datos Personales se cumplan.

Necesidad: Creación de una serie de actividades obligatorias para todas las áreas, operaciones y procesos, con base en la normatividad vigente y la evaluación de riesgos.

Objetivo: Establecer acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del Programa de Gestión de Datos Personales en COOPSERFUN.

**5.3.2 Condiciones de Funcionamiento.** Basada en la normatividad vigente y la evaluación de riesgos, COOPSERFUN. ha dispuesto adoptar entre otras, las siguientes actividades de control:

a. Gestión directa de funciones o actividades: Cada proceso de COOPSERFUN, deberá ser analizado por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión con la finalidad de monitorear los resultados, identificando tendencias, errores y debilidades, relacionados con la protección de datos personales.

b. Segregación de funciones: Implica dividir la responsabilidad para reducir el riesgo de error. El enfoque de esta actividad de control deberá ser considerado en aquellos momentos en que se lleven a cabo la evaluación de riesgos de los procesos, la descripción de funciones de cada empleado, así como la descripción de los procedimientos para ejecutarlos.

c. Acuerdos de confidencialidad: COOPSERFUN, debe velar por implementar mecanismos y actividades tendientes a que la información con el carácter de confidencial, no sea revelada, divulgada y/o entregada a terceros bajo ningún medio o modalidad, en virtud de un contrato o acuerdo comercial. Para tal efecto se llevará a cabo la suscripción de acuerdos de confidencialidad para los funcionarios, proveedores y demás entidades con las cuales se comparta información de carácter personal.

d. Difusión de las actividades de control: Para la difusión de las actividades de control, COOPSERFUN, ha previsto diseñar, desarrollar y ejecutar capacitaciones sobre habeas data y manejo de información.

## **5.4 Información y Comunicación**

**5.4.1 Política.** Es política de COOPSERFUN, en lo que concierne al Programa de Gestión de Datos Personales, mantener una comunicación eficaz, clara y precisa, que contribuya a lograr los objetivos y metas en cada una de las áreas de la Entidad.

Necesidad: Implementación de normas y procedimientos con mecanismos de información, que permitan dar cabal cumplimiento a requerimientos que se relacionen con el Programa de Gestión de Datos Personales.

Objetivo: Adoptar elementos que permitan una adecuada administración de la comunicación dentro del Programa de Gestión de Datos Personales.

**5.4.2 Condiciones de Funcionamiento.** Con base en la normativa vigente, COOPSERFUN adopta las siguientes actividades en relación con el sistema de información:

a. Se estableció un proceso para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, respecto a cualquier aspecto del Tratamiento de Datos Personales de manera electrónica y física, en donde personas tanto internas como externas pueden informar cualquier situación.

b. Entre la Dirección de Sistema Integrado de Gestión y los dueños de los procesos de COOPSERFUN, se cuenta con una comunicación estrecha que permite diseñar y dar atención oportuna a los Titulares.

c. La Dirección del Sistema Integrado de Gestión informará a la Gerencia General, cualquier violación, desviación o incumplimiento a las normas de conducta y a los controles relacionados con el Programa de Gestión de Datos Personales de la Organización por parte de funcionarios.

## **5.5 Monitoreo**

**5.5.1 Política.** Es política de COOPSERFUN, en lo que concierne al Programa de Gestión de Datos Personales, mantener un constante monitoreo respecto de las actividades que lo componen.

Objetivo: Implementar un efectivo monitoreo al Programa de Datos Personales.

Necesidad: Implementación de procedimientos que permitan el efectivo cumplimiento de las medidas que se hayan establecido.

**5.5.2 Condiciones de Funcionamiento.** Con base en la normativa vigente, la Entidad adoptará las siguientes actividades en relación con el monitoreo:

a. Implantará un proceso de seguimiento efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la administración de los riesgos identificados.

b. Establecerá Indicadores que evidencian la efectividad del sistema de administración de riesgos adoptados.

c. Verificará el funcionamiento de los controles de manera oportuna, efectiva y eficiente.

d. Contará con un registro de incidentes que contendrá: Bases de Datos y datos comprometidos, titulares, fecha de incidente y de descubrimiento, acciones correctivas realizadas y responsables.

### **CAPITULO III FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE QUIENES PARTICIPAN EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES**

**6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.** COOPSERFUN, ha dispuesto para el Programa de Gestión de Datos Personales una estructura organizacional que garantiza la toma de decisiones de alto nivel, así como la comunicación y divulgación a todos los niveles de la Entidad. El programa, parte del representante Legal de COOPSERFUN, y atraviesa toda la Entidad de manera transversal depositando responsabilidades en todos los funcionarios.

**7. LÍNEA DE RESPONSABILIDAD.** Las Gerencias en compañía de las Direcciones, Jefaturas y los dueños de los procesos serán las áreas responsables de identificar los riesgos de datos personales, siendo la Dirección del Sistema Integrado de Gestión los custodios de la metodología y responsable de su actualización y mantenimiento, además es el canal de comunicación de los riesgos hacia toda la Entidad.

La Dirección del Sistema Integrado de Gestión, realizará recomendaciones basadas en sus mediciones. Su función debe procurar, además del diagnóstico constante del marco de riesgos de COOPSERFUN, frente a los datos personales, su tratamiento y la ejecución continua de las políticas formuladas para la administración del riesgo.

**7.1 REPRESENTANTE LEGAL.** Es responsabilidad del Representante Legal de COOPSERFUN:

- a. Aprobar el Programa de Gestión de Datos Personales de COOPSERFUN.
- b. Aprobar políticas que guarden relación con el Programa de Gestión de Datos Personales, para mitigar los riesgos de Tratamiento de Datos Personales en la entidad.
- d. Garantizar que las bases de datos y la plataforma tecnológica cumplan con los criterios y requisitos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e. Designar a la persona o el área que asume las funciones de protección de datos dentro de la Entidad.
- f. Aprobar y monitorear el Programa de Gestión de Datos Personales.
- g. Informar de manera periódica al Consejo de Directores sobre la ejecución del Programa de Gestión de Datos Personales.
- h. Destinar los recursos que le permitan al área o persona encargada diseñar e implementar el Programa de Gestión de Datos Personales.

**7.3 DIRECCION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.** Es responsabilidad de la Dirección del Sistema integrado de Gestión:

- a. Velar por la implementación efectiva de las políticas, buenas prácticas y procedimientos adoptados por COOPSERFUN para dar cumplimiento con las normas relacionadas al Programa de Gestión de Datos Personales y su monitoreo.
- b. Estructurar, diseñar y administrar el Programa que permita a la Entidad cumplir las normas sobre Protección de Datos Personales.
- d. Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar y controlar los riesgos del tratamiento de datos personales.

- e. Coordinar con las demás áreas de la Entidad para asegurar una implementación transversal del Programa de Gestión de Datos Personales.
- f. Impulsar una cultura de Protección de Datos.
- g. Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de COOPSERFUN. y clasificarlas según su tipo.
- h. Gestionar las declaraciones, solicitudes o requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se sea requerido.
- i. Diseñar en conjunto con la Dirección de Gestión Humana un Programa de capacitación en Protección de Datos Personales a todos los empleados de COOPSERFUN, medir la participación, y calificar su desempeño
- j. Implementar planes de seguimiento para verificar el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales y señalar el procedimiento a seguir en caso de que se presenten violaciones a sus códigos de seguridad o detecten riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- k. Acompañar y asistir a COOPSERFUN en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l. Generar reportes para la Gerencia General de manera periódica, e informar en estos el estado del Programa de Gestión de Datos Personales.
- m. Verificar que en los procedimientos establecidos se desarrollen todas las políticas para el Programa de Gestión de Datos Personales de COOPSERFUN.
- n. Dar trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012

**7.4 Dirección De Gestión Humana.** La Dirección de Gestión Humana tiene la responsabilidad de apoyar la puesta en marcha del Programa de Gestión de Datos Personales de COOPSERFUN. y especialmente el manejo los siguientes factores relacionados con el Ambiente de Control, Gestión de Riesgos y Monitoreo:

- a Apoyar a la Dirección de Sistema Integrado de Gestión en el desarrollo del Programa de Gestión de Datos Personales.
- b. Implementar políticas y procedimientos para la inducción y capacitación de personal.
- c. Promover programas de formación y sensibilización a los funcionarios.

**7.5 Dirección De Control Interno** Es responsabilidad de la Dirección de Control Interno:

- a. Efectuar una evaluación del Programa de Gestión de Datos Personales de COOPSERFUN, incluido dentro de los procesos de auditoría interna como un programa específico basado en los procedimientos de auditoría generalmente aceptados, con el fin de que se puedan determinar sus fallas o debilidades.
- b. Informar los resultados de tal gestión al representante Legal de COOPSERFUN, quien se encarga de evaluarlos y efectuar el seguimiento a través de la Dirección de Sistema Integrado de Gestión, con el fin de procurar la adopción de los correctivos a que haya lugar. c. Implementar planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales y

señalar el procedimiento a seguir en caso de que se presenten violaciones a los titulares de los datos o detecten riesgos en la administración de la información de los Titulares.

**7.6 Dirección De Sistemas.** La Dirección de Sistemas tiene la responsabilidad de apoyar la puesta en marcha del Programa de Gestión de Datos Personales de COOPSERFUN, especialmente con las áreas que dependen de esta:

- a. Apoyar a la Dirección del Sistema Integrado de Gestión en el desarrollo de políticas y procedimientos para que la Entidad cuente con las autorizaciones para el tratamiento de los datos de todos los titulares.
- b. Apoyar el registro o la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos.
- c. Implementar el sistema de Seguridad de la información a través de la ejecución de Políticas Internas.
- d. Apoyar permanentemente a la Dirección de Sistema Integrado de Gestión, en el control y administración de las bases de datos personales.
- e. Implementar el sistema de Seguridad de la información a través de la ejecución de Políticas Internas.
- f. Ejecutar sistemas de Seguridad de la información de acuerdo con los procedimientos Internas.

**7.7 Dirección De Servicio Al Cliente.** Es responsabilidad de Servicio al Cliente, apoyar el trámite y las respuestas a las peticiones quejas y reclamos de los Titulares de acuerdo con los procedimientos establecidos internamente para tal fin.

**7.8 Dueños de los Procesos.** Es responsabilidad de los dueños de proceso:

- a. Brindar el apoyo y soporte necesario a la Dirección del Sistema Integrado de Gestión en la implementación y mantenimiento del Programa de Gestión de Datos Personales.
- b. Ejecutar actividades de control de tratamiento de datos personales en los procesos a su cargo (preventivos y defectivos).
- c. Monitoreo continuo.

**7.9 Colaboradores a Todos los Niveles.** Es deber de todos los colaboradores de COOPSERFUN:

- a. Velar por el cumplimiento de las políticas y prácticas contempladas en el presente manual.
- b. Informar a la Dirección del Sistema Integrado de Gestión los incidentes o eventos relacionados con el Tratamiento de los Datos de los Titulares.
- c. Cumplir con las disposiciones de ley y disposiciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en todo lo relacionado con la Protección de los Datos Personales, Seguridad de la Información; así como con la regulación interna de COOPSERFUN contenida en el Código de Conducta, Manual de Procedimientos de Protección de Datos Personales. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del funcionario velar por la integridad de la información registrada en las Bases de Datos de la Entidad, de ahí que la clave y usuarios asignados son de uso personal e intransferible.

## **CAPITULO IV PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES**

El Programa de Gestión de Datos Personales se diseña para dar a conocer a los funcionarios y aliados comerciales, proveedores y contratistas de la Entidad los procedimientos a seguir respecto de todo lo concerniente al Tratamiento de los Datos Personales y del principio de responsabilidad demostrada.

**8. Razonabilidad, proporcionalidad y libertad.** En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, COOPSERFUN propenderá 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.

**9. AUTORIZACIÓN.** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de datos personales requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La cual deberá ser obtenida por COOPSERFUN por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. La autorización del titular no es necesaria cuando se trate de:

9.1 Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

9.2 Datos de naturaleza pública.

9.3 Casos de urgencia médica o sanitaria.

9.4 Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

9.5. Datos relacionados con el registro civil de la persona.

9.6 Cuando un colaborador se encuentre frente a alguna de las anteriores situaciones, COOPSERFUN lo dejará claramente revelado y, en todo caso, cumplirán con las demás disposiciones contenidas en la ley.

9.7 Las autorizaciones puestas a disposición de los titulares de los datos deben tener textos claros, precisos e indicar los requisitos establecidos por la Ley.

La Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley, se indicarán:

- 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) a la 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 las niñas, niños y adolescentes.
- De tal manera que, tratándose de datos personales que no correspondan específicamente a la relación legal o contractual establecida entre COOPSERFUN y el titular, sino que se refieran al envío de información comercial o de carácter publicitario, existirán los mecanismos que le permitan al titular, a través del Call Center y de la página web, manifestar de manera sencilla y expedita su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

**10. 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 correspondan a la actividad de pompas fúnebres y actividades relacionadas.

En desarrollo de esta relación contractual, COOPSERFUN 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 potenciales clientes busca tener un contacto con el titular para presentarse como entidad e informarle sobre sus productos y servicios.

La base de datos de proveedores busca tener información actualizada, consistente y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de los colaboradores mantiene actualizada la información de los funcionarios 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.

**11. VIGENCIA.** Los datos personales y la autorización tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en este manual. Una vez se cumplan esas finalidades, dichos datos serán eliminados. Lo anterior, en observancia de los principios de necesidad, razonabilidad, caducidad y temporalidad; según lo dispuesto en las normas de cada proceso y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información.

**12. CANALES DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.** COOPSERFUN establece como canales para el trámite de solicitudes de los titulares:

Correo físico: Carrera 15 # 97-60, Bogotá  
Correo electrónico: [sciente.bogota@losolivos.co](mailto:sciente.bogota@losolivos.co)  
Teléfono desde Bogotá: 3404055  
Línea nacional: 018000911134  
Línea desde el celular: #317  
Página web: [www.losolivosbogota.com](http://www.losolivosbogota.com)

**13. 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 **COOPSERFUN** y será puesto 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.

**14. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** COOPSERFUN 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.

**15. AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es 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.

## **CAPITULO V – DERECHOS, DEBERES ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION**

**16. 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 **COOPSERFUN**, a través de los canales establecidos por ésta (ver Aviso de Privacidad adjunto).

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 **COOPSERFUN**, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

c) Ser informado por **COOPSERFUN** previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos personales y sus Decretos reglamentarios, una 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 Hábeas 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 COOPSERFUN, que hayan sido objeto de tratamiento. A través de su Aviso de Privacidad COOPSERFUN informa acerca de los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

**17. DEBERES DE COOPSERFUN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** COOPSERFUN 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.

**17.1 Como responsable del tratamiento.** De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 **COOPSERFUN** 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 hábeas data.

b) COOPSERFUN conservará 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; cuando se hayan obtenido de manera telefónica, a través de la página web o correo electrónico lo hace la Dirección de Sistemas y Operaciones.

COOPSERFUN informará 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.

COOPSERFUN 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.

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.

c. 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 COOPSERFUN, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento.

d. Para garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un titular y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información, que ésta cumpla con tales características.

e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. 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.

i. Las instrucciones y los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán relacionados bajo la responsabilidad de la Dirección Sistema Integrado de Gestión

**17.2 Como encargado del tratamiento.** La ley señala que el encargado del tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza 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 encargado coinciden con las señaladas en calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este Numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 17.1.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de 5 días hábiles previsto en la ley. Éstos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.

- 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 de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión con el fin de que ésta no circule.

- 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 soportes.

**18 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, **COOPSERFUN** 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 **COOPSERFUN** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**COOPSERFUN** 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.

**19. 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 cualquier base de datos de COOPSERFUN. En consecuencia, **COOPSERFUN** 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 solicitudes de consulta, los interesados deben acreditar su identidad, de la siguiente manera :

a) Titulares: copia del documento de identidad.

b) Causahabientes: copia del registro civil de defunción del titular, copia del registro civil que pruebe el parentesco con el titular y copia del documento de identidad del solicitante.

c) Representantes legales de los titulares o causahabientes: Adicional a los documentos descritos en el literal a y b, deberá aportarse copia del poder con presentación personal y copia del documento de identidad del representante legal.

d) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial: Toda solicitud radicada por una entidad pública, deberá contener como mínimo la finalidad para la cual son requeridos los datos del titular, plena identificación de la entidad y del funcionario que en ejercicio de sus funciones firma la solicitud.

19.3 Si COOPSERFUN encuentra de conformidad la solicitud en los documentos, dará su respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

19.4 En caso de encontrar inconscientica 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 compélete la información solicitada.

19.5 Si COOPSERFUN requiere un mayor tiempo para responder la consulta, lo informará al titular y le dará 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 **COOPSERFUN** garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer 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.

**20. 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 tramitado bajo las siguientes reglas:

**20.1** El reclamo se formula ante COOPSERFUN. 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 hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).

**20.2** 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.

**20.3** 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.

**20.4** Si COOPSERFUN. o 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

**20.5** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **COOPSERFUN** 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.

**20.6** 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.

**21 QUEJA ANTE 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.

**22. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** **COOPSERFUN** 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 avale su petición.

**COOPSERFUN** 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.

**COOPSERFUN** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para estos efectos, **COOPSERFUN** 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 **COOPSERFUN** 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.

**23. Supresión de datos.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **COOPSERFUN** 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 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 **COOPSERFUN**. 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 obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones 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, **COOPSERFUN** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**24. 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, **COOPSERFUN** 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. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **COOPSERFUN** 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 mantienen a salvo otros fines del tratamiento 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 de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a **COOPSERFUN**, 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 **COOPSERFUN** 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.

**2.5 Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.** La Dirección de Sistema Integrado de Gestión, es responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los responsables de las áreas al interior de COOPSERFUN con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

## CAPITULO VI – SEGURIDAD DE LA INFORMACION

**25. MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **COOPSERFUN** cuenta con las medidas técnicas, humanas y administrativas 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.

**26. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** **COOPSERFUN** 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 tratan.
- 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.

## **CAPITULO VII – DISPOSICIONES FINALES**

**27. COOPSERFUN** designa como responsable de las **BASES DE DATOS** y para cumplir con la función de **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, a la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, quien dará 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.

**Artículo 22. Vigencia.** El presente manual rige a partir de su emisión.