

**MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN**

**SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER
PREVISAN LIMITADA.**

NIT: 804017650-9

BUCARAMANGA

2019

Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL.....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL MANUAL.....	4
3. DEFINICIONES.....	5
4. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.....	6
4.1. Datos del Responsable del Tratamiento.....	6
4.2. Bases de Datos de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA.....	6
4.3. Finalidades del tratamiento.....	7
4.3.1. De las Bases de datos CLIENTES:.....	8
4.3.1.1 Tipos de Datos De las Bases de datos.....	8
4.3.1.2. Ubicación de las bases de datos de CLIENTES.....	9
4.3.1.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales de la base de datos de clientes.....	9
4.3.2. De las Bases de datos LABORAL.....	11
4.3.3. Base de datos de PROVEEDORES.....	14
5. Derechos de los Titulares de los Datos Personales.....	15
6. Persona o área encargada de atención de PQR.....	16
7. Procedimiento para ejercer el Derecho de HABEAS DATA.....	17
8. Vigencia del Manual de Tratamiento de Datos Personales.....	19
9. Medidas de seguridad.....	20
10. Auditorías.....	20
11. Responsabilidad demostrada.....	21

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL.

Mediante la implementación de este manual al interior de la Compañía, se establecen las políticas, procedimientos y procesos que deben ser atendidos por las áreas o personas encargadas de realizar el tratamiento de las diferentes bases de datos personales que se tengan o se generen.

Por lo tanto, las políticas, procedimientos y procesos aquí establecidos están orientados a lograr una protección efectiva del derecho constitucional de *habeas data*, el cual ha sido definido por la Corte Constitucional de Colombia como “...una garantía del derecho a la intimidad, (...) una manifestación del libre desarrollo de la personalidad (...) un derecho autónomo, en que el núcleo del derecho al *habeas data* está compuesto por la autodeterminación informática y la libertad –incluida la libertad económica.¹”

En virtud de lo anterior, este manual adoptará los contenidos mínimos del DERECHO DE HABEAS DATA, los cuales se refieren básicamente a: “(...) (i) el derecho de las personas a conocer o acceder a la información propia que ha sido capturada y almacenada en cualquier base de datos; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de que se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificadas o corregidas, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa.”²

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL MANUAL.

Este manual ha sido adoptado por la Compañía, y por lo tanto debe ser considerado como de obligatorio cumplimiento para todos aquellos con quien se mantenga una relación contractual, financiera, comercial, laboral, contable, tributaria, administrativa o de seguridad privada y control de la Compañía, que involucre el tratamiento de datos personales.

¹ Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-748 de 2011.

² *Ibidem*.

3. DEFINICIONES.

Para la debida aplicación y entendimiento de este Manual, las siguientes expresiones tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada en tiempo.

- a) **“La Compañía”**: Será SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., identificada con el NIT No.804017650-9, domiciliada en Bucaramanga, con dirección física en la Carrera 34 N° 52 -53 Cabecera, con las siguientes direcciones electrónicas habeasdata@capillasdelafe.com - asisoperativaryc@capillasdelafe.com y teléfono 6575050.
- b) **Autorización**: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) **Aviso de privacidad**: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- d) **Base de Datos**: Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- e) **Dato personal**: Es cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica;
- f) **Encargado del Tratamiento**: Será quien por sí mismo o en asoció con otros, realizará el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- g) **Oficial de Privacidad y Tratamiento**: Será el profesional de alto nivel, quien tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la responsabilidad de advertir los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Dentro de la Compañía este rol estará en cabeza de quién ocupe el cargo de Asistente Operativo, Registro y Control, al interior de la compañía.
- h) **Administradores Delegados**: Serán los profesionales de alto nivel, delegados por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, quienes tendrán bajo su responsabilidad cada una de las bases de datos que se generen al interior de su departamento o área de trabajo, debiendo por lo mismo velar por el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la responsabilidad de advertirle oportunamente al Oficial de Privacidad y Tratamiento, acerca de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Dentro de la Compañía este rol estará en cabeza de quienes desempeñen los cargos de Gerentes, Coordinadores o Directores de Área. Estas personas serán las encargadas de verificar y controlar el archivo de la información suministrada por los Titulares de los Datos, en asuntos tales como procesos internos de carácter

contractual, comercial, financiero, corporativo administrativo, contable, fiscal y/o tributario; laboral, de seguridad industrial, de seguridad privada, entre otros.

- i) **Responsable del Tratamiento:** Será la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., quien tendrá la facultad de decidir sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- j) **Titular del Dato Personal:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y que sean objeto de Tratamiento. Es el sujeto del derecho de hábeas data.
- k) **Transferencia:** Es el 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 cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- l) **Transmisión:** Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- m) **Tratamiento de Datos Personales:** Es cualquier operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, sobre los Datos Personales, tales como la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, supresión y en general, el procesamiento de Datos Personales.

4. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.

4.1. Datos del Responsable del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento de los Datos Personales será la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., identificada con el NIT No.804017650-9, domiciliada en Bucaramanga, con dirección física en la Carrera 34 N° 52 - 53 CABECERA, con las siguientes direcciones electrónicas habeasdata@capillasdelafe.com -asisoperativaryc@capillasdelafe.com y teléfono 6575050.

4.2. Bases de Datos de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA.

La Compañía cuenta con varias bases de datos, las cuales se agrupan de acuerdo a la finalidad del tratamiento de los Datos Personales, así:

- i) Base de Datos CLIENTES;
- ii) Base de Datos CONTABLE;
- iii) Base de Datos PROVEEDORES.

Las bases de datos previamente mencionadas han sido organizadas y agrupadas de acuerdo a la naturaleza de los datos que almacenan, conforme a las finalidades específicas y su ubicación física y electrónica.

Por lo anterior, los empleados de la Compañía y cualquier otro colaborador o persona que en razón a la naturaleza de sus funciones deba o pueda tener acceso a las bases de datos previamente señaladas, deberá dar estricto cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos en este manual, so pena de incurrir en faltas graves a sus obligaciones contractuales.

4.3. Finalidades del tratamiento.

El objetivo de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. es el de utilizar únicamente la información necesaria para la satisfacción de intereses legítimos. Igualmente, la Compañía podrá hacer uso de los datos personales suministrados por los Titulares, en relación con las finalidades y los trámites referidos en este acápite, incluyendo la transferencia internacional de datos, desde y para Colombia, dando cumplimiento a las normas y acuerdos generales de tratamiento de datos personales. Así mismo, la dirección de correo electrónico y la información que se incluya en mensajes o correos electrónicos serán utilizadas para responder al titular o para las finalidades específicamente definidas en el presente manual.

La Compañía podrá compartir la información personal suministrada por el Titular para el cumplimiento de las finalidades aquí previstas. Con este fin, los Datos y la información personal puede ser transferida fuera del país o domicilio del Titular a otro u otros países, aun cuando no tengan una legislación similar de protección de datos. La Compañía también puede compartir los Datos y la información personal de los Titulares con otras compañías contratadas para proveer servicios. Estas empresas *-nuestros proveedores-* están obligados contractualmente a utilizar los datos y la información personal que les compartimos única y exclusivamente con los fines establecidos en el correspondiente contrato. Los datos personales de los Titulares no serán utilizados con finalidades diferentes a las que este Manual establece para el Tratamiento de Datos Personales. SERVICIOS DE PREVISION

EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. no venderá, ni tampoco distribuirá los Datos Personales de los Titulares a compañías, empresas o personas dedicadas a la comercialización o explotación de bases de datos.

4.3.1. De las Bases de datos CLIENTES:

La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades:

- (i) Ofrecimiento y venta de nuestros servicios exequiales, dentro del marco de las diferentes relaciones negócias adelantadas, a través de procesos de mercadeo, de prestación de servicios;
- (ii) Efectuar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing promoción y/o publicidad ya sea propia
- (iii) Servicio al cliente, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago; evaluar la calidad de nuestros productos y servicios
- (iv) Contactar a los Titulares de los datos a efectos de enviarles física o electrónicamente información referente a los productos, servicios, ofertas, promociones, invitaciones, publicidad y servicios de la Compañía;
- (v) Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la Compañía facilitar la correcta ejecución de las compras de los productos y servicios;
- (vi) Atender PQR relacionadas con nuestros productos y servicios y en general para realizar actividades comerciales.

4.3.1.1 Tipos de Datos De las Bases de datos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos CLIENTES, las mismas incluirán, según corresponda:

Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación; así como aquellos relacionados con la actividad comercial, económica y/o personal; datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico; datos de información tributaria y datos generales relacionados con la afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social.

Datos Sensibles, tales como: Datos relativos a menores de edad.

4.3.1.2. Ubicación de las bases de datos de CLIENTES.

La información contenida en la Base de Datos de la Compañía, se recolectarán, conservarán, ordenarán y almacenarán de la siguiente manera:

- i.) En archivos electrónicos propios, ubicados en los servidores electrónicos de la Compañía.
- ii.) En archivos físicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía con dirección Carrera 34 N° 52 -53 CABECERA.
- iii.) En archivos electrónicos administrados Publicar Publicidad Multimedia S.A.S., sociedad Constituida y Existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con 860.001.317-4, ubicada en la avenida 68 No. 75 A – 50 Piso 4 de Bogotá, D.C., República de Colombia., quien asume obligaciones de responsabilidad y custodia de la información y datos personales, actuando en calidad de Encargado.

4.3.1.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales de la base de datos de clientes.

SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., captura y almacena datos que le son suministrados por los Titulares a través de estos canales:

4.3.1.4. Captura de datos por centro de llamadas (*call center*).

El Centro de Llamadas (*call center*) de la Compañía es el área en la que asesores, supervisores y personal especialmente capacitado se encarga de realizar llamadas y/o recibir llamadas desde o hacia los diferentes Titulares de los datos personales que posteriormente son almacenados en la bases de datos de la Compañía.

En el proceso de captura y almacenamiento de datos personales mediante el Centro de Llamadas (*call center*), cada uno de los empleados y colaboradores deberá cumplir estrictamente con sus obligaciones de confidencialidad, así como los y procedimientos definidos para la realización o atención de llamadas.

- (i) Una vez el titular solicite la vinculación a los planes de previsión exequial ofrecidos, el asesor encargado enviará el contrato de prestación de servicios.
- (ii) El contrato individual de servicios funerarios incluirá la autorización para el tratamiento de datos.

4.3.1.5. Captura de datos por Comerciales de la Compañía. Contacto con clientes (Puerta a puerta o institucionales).

La Fuerza Comercial de Ventas de la Compañía (Vendedores), son el grupo de asesores comerciales, supervisores y personal especialmente capacitado, encargado de realizar visitas puerta a puerta y/o institucionales a clientes potenciales o actuales, a efectos de materializar ventas de los productos y servicios comercializados por la Compañía. En virtud de lo anterior, los empleados que hacen parte de la Fuerza Comercial de Ventas deberán asegurarse de que cada uno de los Titulares de los datos personales suscriba los formularios de vinculación establecidos por la Compañía.

Nota: En virtud del convenio existente con GAS NATURAL, el titular podrá incluir dentro del cobro de la respectiva factura mensual del servicio público de gas, el valor correspondiente a la cuota periódica de plan de previsión exequial.

4.3.1.6. Captura a través de medios digitales:

- i.) El usuario que ingrese a la página www.previsan.co, o a cualquier otro sitio de la Compañía con el fin de recibir información sobre productos y servicios que SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., pueda ofrecerle, podrá hacerlo registrando sus datos en el formato que la compañía ha dispuesto.
- ii.) SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA, ha contratado un servicio con la compañía Publicar Publicidad Multimedia S.A.S, el cual tiene por objetivo el uso de su red de sitios web, con el fin de poner en conocimiento los servicios y actividades que ofrece PREVISAN.
- iii.) La compañía Publicar Publicidad Multimedia S.A.S, enviará reportes periódicos en los cuales se evidenciará el estado de la inversión publicitaria.
- iv.) Adicionalmente, SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA, mantendrá el control respecto de los titulares que ingresen sus datos personales en la pestaña contáctenos y acepten el tratamiento de sus datos.

- v.) La prueba de las autorizaciones será almacenada en archivos electrónicos de la compañía.

4.3.2. De las Bases de datos LABORAL.

La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades:

- (i) Cumplir con los procesos internos en materia de admisión, selección, administración y vinculación de postulantes, aprendices, empleados y en general del personal de la Compañía o de terceros;
- (ii) Validación de la vinculación al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y Riesgos Laborales de los empleados;
- (iii) Cumplir con los procesos internos de manejo de nómina de la Compañía, pago de salarios, prestaciones sociales, junto con la respectiva afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales de los empleados;
- (iv) Cumplir con los procesos internos de control de asistencia y el cumplimiento de horario laboral de los empleados de la Compañía;
- (v) Cumplir con los procesos internos de la compañía en lo que respecta a la transcripción de incapacidades laborales;
- (vi) Otorgamiento de beneficios legales y/o extralegales a los empleados y cualquier otro uso que se considere necesario para dar cumplimiento a la ley u obligaciones de carácter laboral;
- (vii) Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la Compañía en materia laboral;
- (viii) Cumplir con los procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas;
- (ix) Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información en virtud de la relación laboral existente entre la Compañía y sus empleados, esto con el fin de dar cumplimiento a la ley u obligaciones de carácter laboral pertinentes;

4.3.2.1. Tipos de Datos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos LABORAL, la misma incluirá, según corresponda:

- i.) Datos Sensibles, tales como: los datos relativos a la salud del titular, datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios, datos biométricos y/o morfológicos que voluntariamente suministren los Titulares, o los que puedan ser capturados en archivos de video o archivos electrónicos por razones de seguridad privada y control de la compañía, o los que suministren los Titulares en el futuro;
- ii.) Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación, aquellos relacionados con la actividad comercial o personal, datos de información tributaria, datos relacionados con la historia laboral, nivel educativo, capacitación y/o historial académico, datos generales relacionados con la afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, datos sobre gustos e intereses de los postulantes, aprendices, empleados y en general del personal de la Compañía.

4.3.2.2. Ubicación de las bases de datos de la Compañía.

La información contenida en la Base de Datos de la Compañía, se recolectarán, conservarán, ordenarán y almacenarán de la siguiente manera:

- iv.) En archivos electrónicos propios, ubicados en los servidores electrónicos de la Compañía.
- v.) En archivos físicos y electrónicos administrados por SOLUCIONES LABORALES HORIZONTE S.A. sociedad Constituida y Existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT N°900.392.658-1, domiciliada en Bucaramanga, quien asume obligaciones de responsabilidad y custodia de la información y datos personales, actuando en calidad de Encargado.
- vi.) En archivos físicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía con dirección Carrera 34 N° 52 -53 CABECERA.

4.3.2.3. Captura de datos de postulantes y empleados.

4.3.2.3.1. Postulantes:

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los postulantes, deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) La postulación de hojas de vida deberá realizarse por medio de la bolsa de trabajo elegida por la empresa, físicamente o vía correo electrónico.

- ii.) Las hojas de vida serán evaluadas por la Gerencia encargada de la vinculación laboral, o por un tercero encargado por la Compañía para llevar a cabo el proceso de vinculación.
- iii.) Dentro de los 30 días siguientes a su recepción, se eliminarán aquellas hojas de vida que no se ajusten al perfil, se convocarán a pruebas y entrevista presencial a quienes sí cumplan con el perfil, se diligenciará el Formato de Registro y Selección de Personal **ANEXO 2**, y se decidirá acerca de la contratación laboral.
- iv.) Las hojas de vida de personas no contratadas serán eliminadas en un periodo máximo de seis (06) meses calendario.
- v.) La ficha de postulación será conservada en un archivo físico denominado “POSTULANTES”, este archivo se mantendrá por un periodo máximo de seis (06) meses calendario, al final de este periodo se eliminarán.
- vi.) La GERENCIA encargada incluirá los datos de los postulantes finalistas en las Bases de Datos que se requiera, de acuerdo a la finalidad para la cual han sido capturados.

4.3.2.3.2. Empleados:

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los empleados de SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) Las hojas de vida de las personas contratadas por la Compañía serán incluidas en las bases de datos electrónicas que correspondan, de acuerdo a las finalidades establecidas para cada una de ellas. Adicionalmente, se incluirá en el archivo físico de “CARPETA HOJA DE VIDA – (NOMBRE DEL EMPLEADO)”, en donde se incluirá toda la información necesaria o referente a su vínculo laboral durante el periodo de permanencia en SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA.
- ii.) El archivo físico y/o electrónico “CARPETA HOJA DE VIDA – (NOMBRE DEL EMPLEADO)” no será eliminado, y se mantendrá de manera indefinida para atender eventuales requerimientos por parte de las autoridades de vigilancia y control.
- iii.) Las hojas de vida incluyen la información correspondiente a los datos generales del empleado y la hoja de vida clínica (médico-ocupacional) del mismo, este archivo será manejado por una persona vinculada a la Gerencia encargada de Recursos Humanos de la Compañía, quien manejará la información exclusivamente bajo control de seguridad y de inventario.

- iv.) Todas las personas vinculadas laboralmente con la Compañía, firmarán la cláusula de autorización para tratamiento de datos personales que se incluye en el **ANEXO 3**, la cual podrá hacer parte del contrato de trabajo o firmarse en documento separado.
- v.) Desde el momento en que los datos se encuentren en las Bases de Datos que alojen información de los empleados de la Compañía, quienes en cumplimiento de sus funciones tengan acceso a ellos, lo harán bajo estrictas obligaciones de confidencialidad, y únicamente para atender las necesidades propias de la Compañía.
- vi.) La modificación, actualización o supresión de datos personales será realizada por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, previo requerimiento del Titular.

4.3.3. Base de datos de PROVEEDORES

La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con la finalidad de gestionar operativa y administrativamente la información de proveedores en las operaciones económicas, financieras y contables de la Compañía, y que están directamente relacionadas con la gestión de facturación, cobros y pagos que se presentan en el desarrollo y cumplimiento de los proyectos asumidos contractualmente por SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., en lo referente a la comercialización de servicios exequiales, para lo cual hará uso del anexo N° 05.

4.3.3.1. Tipo de Datos

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos PROVEEDORES, la misma incluirá, según corresponda:

- i.) Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación, aquellos relacionados con la actividad económica, comercial o personal, datos financieros, crediticos y/o derechos de carácter económico, y datos de información tributaria.

4.3.3.2. Ubicación.

La información contenida en la Base de Datos PROVEEDORES, se recolectará, conservará, ordenará y almacenará de la siguiente manera:

- i.) En archivos electrónicos propios, ubicados en los servidores electrónicos de la Compañía.
- ii.) En archivos físicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía con dirección Carrera 34 N° 52 -53 CABECERA.

5. Derechos de los Titulares de los Datos Personales.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- i.) 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;
- ii.) 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 10º de la Ley 1581 de 2013;
- iii.) 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;
- iv.) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- v.) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;
- vi.) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de acuerdo con el artículo 21º del Decreto 1377 del 2013;
- vii.) Conocer las modificaciones a los términos de este Manual de Tratamiento de Datos Personales de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de un nuevo Manual de Tratamiento de Datos Personales;
- viii.) Tener fácil acceso al texto de este Manual de Tratamiento de Datos Personales y sus modificaciones;

- ix.) Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de la Compañía para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares;
- x.) Conocer a la dependencia o persona facultada por la Compañía frente a quien podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

6. Persona o área encargada de atención de PQR.

La Compañía ha designado al Oficial de Privacidad y Tratamiento como la persona encargada de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo, relacionadas con los Datos Personales. El Oficial de Privacidad y Tratamiento o sus delegados conforme a lo establecido en este manual, tramitarán las peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud en materia de Datos Personales, de conformidad con la Ley y este Manual de Tratamiento de Datos Personales.

Algunas de las funciones particulares del Oficial de Privacidad y Tratamiento, y de sus delegados en relación con Datos Personales son:

a) Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o este Manual de Tratamiento de Datos Personales, como por ejemplo:

- i.) Solicitudes de actualización de Datos Personales;
- ii.) Solicitudes de conocer los Datos Personales;
- iii.) Solicitudes de supresión de Datos Personales;
- iv.) Solicitudes de información sobre el uso dado los Datos Personales;
- v.) Solicitudes de actualización de los Datos Personales;
- vi.) Solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

b) Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que NO procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Oficial de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales son:

Dirección: Carrera 34 N° 52 -53 CABECERA.

Correos: habeasdata@capillasdelafe.com -asisoperativaryc@capillasdelafe.com

Teléfono: 6575050

7. Procedimiento para ejercer el Derecho de HABEAS DATA.

El siguiente procedimiento se establece con el fin de que los Titulares de los Datos Personales puedan ejercer sus derechos, de la siguiente manera:

7.1. Consultas:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía; las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La consulta se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., o con las siguientes direcciones electrónicas habeasdata@capillasdelafe.com -asisoperativaryc@capillasdelafe.com.
- ii.) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Compañía recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de la Compañía y se la hará conocer al solicitante;
- iii.) La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;
- iv.) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2. Reclamos:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, que consideren que la información contenida en una Base de Datos de la Compañía 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, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, o cualquier otra norma que las modifique, complemento o aclare; formulen un reclamo ante el(los) Oficial(es) de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- i.) El reclamo se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., con las siguientes direcciones electrónicas habeasdata@capillasdelafe.com -asisoperativaryc@capillasdelafe.com
- ii.) El reclamo deberá contener el nombre y el número del documento identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes), la dirección y los datos de contacto e identificación del reclamante. Así mismo, el reclamo deberá acompañarse con los documentos que el reclamante quiera hacer valer;
- iii.) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo;
- iv.) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al Oficial de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado;
- v.) 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;
- vi.) 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;
- vii.) Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término;
- viii.) SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. enviará las comunicaciones al titular de la información por el mismo medio por el que recibió la reclamación.

7.3. Peticiones:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen peticiones, con el fin de actualizar, modificar, revocar la autorización y/o suprimir los Datos, las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La petición se formulará por escrito físico dirigido al domicilio de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., con las siguientes direcciones electrónicas habeasdata@capillasdelafe.com - asisoperativaryc@capillasdelafe.com.
- ii.) Si la petición es enviada al domicilio de la Compañía SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. y en caso de que quien reciba la petición no sea competente para resolverlo, dará traslado al respectivo Oficial de Privacidad y Tratamiento;
- iii.) Si la petición está incluida en un reclamo o consulta, la petición será atendida en los términos establecidos para cada uno;
- iv.) Si únicamente se radica la petición, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;
- v.) Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8. Vigencia del Manual de Tratamiento de Datos Personales.

Este Manual de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del _____ y podrá ser modificado, corregido o ampliado cuando la Compañía así lo considere necesario. En el evento de que surjan cambios sustanciales que afecten las políticas de tratamiento incorporadas a este Manual, el Responsable del Tratamiento comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos personales dichos cambios. La comunicación se efectuará a través de las cuentas de correo electrónico de los Titulares o mediante publicación en el sitio web del Responsable.

De la misma manera, los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las diferentes Bases de Datos Personales de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en este Manual de Tratamiento de Datos Personales, y para las cuales fueron recolectados.

9. Medidas de seguridad.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. suscribirá obligaciones de confidencialidad con todos y cada uno sus empleados, y demás personas cuando sea necesario, adoptando las medidas técnicas, tecnológicas, humanas, operativas y administrativas pertinentes para garantizar la seguridad y el control sobre las Bases de Datos, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros. Los datos almacenados en las Bases de Datos de SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., sólo podrán ser utilizados (tratados) por el personal que se encuentre vinculado mediante contrato laboral, por los proveedores y/o contratistas con quien se mantenga un vínculo de negocios. SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. mantendrá sus Bases de Datos en archivos o repositorios físicos bajo llave, y estrictos controles de seguridad y vigilancia por parte del Oficial de Privacidad y Tratamiento de Datos de la Compañía.

Aquellas Bases de Datos que reposen en archivos o repositorios electrónicos, se mantendrán bajo estrictos controles técnicos, tecnológicos y de seguridad de la información, con la utilización de claves de acceso, copias de seguridad, antivirus, antimalware, antispyware y demás medidas de seguridad informática; de tal forma que puedan tener acceso solamente los empleados de la Compañía autorizados y encargados para tal fin. En este orden, SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. realizará su mejor esfuerzo para garantizar el adecuado control y seguridad de la información personal de todos sus clientes, proveedores y empleados, aplicando las más razonables y actuales medidas de seguridad que impidan el acceso no autorizado, y que garanticen el correcto uso de la información y la exactitud de los datos. Los archivos que sean manejados por terceros contratados para el cumplimiento de estas funciones, serán controlados por SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA., de tal forma que el Encargado del Tratamiento asegure su confidencialidad, uso y acceso restringido.

10. Auditorias.

SERVICIOS DE PREVISION EXEQUIAL DE SANTANDER PREVISAN LIMITADA. auditará el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales referidas al tratamiento de datos personales, con el fin de advertir la ocurrencia de contingencias asociadas al tratamiento de datos personales.

11. Responsabilidad demostrada.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 26 del Decreto 1377 de 2015, la compañía ha contratado un servicio especializado de asesoría externa, para apoyar al Oficial de privacidad y cumplimiento en el sentido de implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones dispuestas en la Ley 1581 de 2012.

En virtud de lo anterior, la compañía cuenta con el siguiente plan de trabajo, que incluye las actividades tendientes a mantener el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales:

PLAN DE TRABAJO SUGERIDO			
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO O PERIODICIDAD
1.	Remisión del cuestionario de control inicial, para identificación de actualizaciones necesarias.	PDGA	Al inicio del proceso de gestión.
2.	Respuesta a cuestionario de control inicial.	Oficial de privacidad	Dentro de los 15 días siguientes al envío del cuestionario.
3.	Aprobación del levantamiento de los procesos de captura, almacenamiento y uso de datos al interior de la organización.	Oficial de privacidad. – Debe autorizar.	Se sugiere una decisión al respecto a la mayor brevedad posible.
4.	Levantamiento de información para la definición del proceso de captura y almacenamiento y uso de datos al interior de la organización.	PDGA- oficial de privacidad.	Tres (3) meses aproximadamente, conforme a las siguientes actividades: -cargos relevantes involucrados en el proceso.

PLAN DE TRABAJO SUGERIDO			
			<p>-Levantamiento flujo inicial por cada base de datos o fichero.</p> <p>-Identificación del riesgo inherente en el proceso.</p> <p>-Levantamiento formal de los flujos y validación.</p> <p>-Tabulación de actividades y niveles de control, conforme a mapa de calor.</p>
5.	Remisión mensual del cuestionario N° 01.- Cambios sustanciales e incidentes de seguridad	PDGA	El último día calendario de cada mes
6.	Respuesta al cuestionario N° 01- Cambios sustanciales e incidentes de seguridad	Oficial de privacidad.	Los cinco (5) primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente.
7.	Remisión anual del cuestionario N° 02- Cambios no sustanciales	PDGA	Anualmente cada 02 de enero.
8.	Respuesta al cuestionario N° 02- Cambios no sustanciales	Oficial de privacidad.	El oficial deberá responder el cuestionario N° 02- dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío del mismo.
9.	Remisión anual del cuestionario N° 03- Reporte de novedades por PQR'S	PDGA	Anualmente el primero (1) de febrero y el primero (1) de agosto de cada año.
10.	Respuesta del cuestionario N° 03- Reporte de novedades por pqr's	Oficial de privacidad.	El oficial deberá responder el cuestionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío del mismo.
11.	Informe de gestión	PDGA	Semestralmente en junio y diciembre de cada año.