

*Políticas de tratamiento
de la información*



**Funeraria
de la Costa**

Su apoyo en los momentos difíciles



¿Quiénes somos?



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S, con NIT 900466373-7, es una empresa con personería jurídica propia, constituida en la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Quibdó, que, en los términos de la Ley General de Hábeas Data, funge como Responsable y Encargada del tratamiento de los datos personales insertos en su base de datos, creada con la finalidad de desarrollar su objeto social

Información de contacto

Denominación social: Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S.

Domicilio: Quibdó (Chocó)

Dirección: calle 28 # 6-66

Teléfonos: 6712692, 6708126 y 3218165043

Correo electrónico: proteccion.datos@funerariadelacosta.com

Sedes:

- Istmina: (4) 6701458 - 3218165052*
- Nuquí: 3104168273*
- Tadó: (4) 6796152 - 3104191452*
- Bahía Solano: (4) 6827513 - 3218165038*



Objeto



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

Establecer la norma reguladora interna sobre hábeas data y protección de datos personales, cumpliendo con los estándares de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para fijar los derechos que le asisten a los titulares de datos personales objeto de tratamiento por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S; los procedimientos internos de consulta y reclamos para hacer valer su derecho al hábeas data y a la protección de sus datos personales; la persona encargada de la protección de datos, ante quien se surtirán los procedimientos; la información básica de la empresa; los tipos de tratamiento que se efectúan sobre los datos personales; las finalidades de dicho tratamiento; entre otras particularidades.

Los anteriores objetivos de las Políticas Internas de Tratamiento de Información, se aplicarán de conformidad con los principios de la administración de datos personales, para la protección de la información de: Contratantes de servicios funerarios, en sus distintas modalidades, y su grupo de inscritos; empleados y contratistas de Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S; y; los demás terceros cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Definiciones

Para efectos de la comprensión de las Políticas Internas de Tratamiento de Información, se establece la definición de los siguientes conceptos:

Autorización: *Consentimiento previo, expreso e informado, otorgado por el Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.*

Definiciones



**Funeraria
de la Costa**
Su apoyo en los momentos difíciles

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de estas Políticas Internas de Tratamiento de Información, los tipos de tratamiento y las finalidades del mismo

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Empleado: Persona natural que ha celebrado un contrato laboral con Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., existiendo un vínculo de subordinación y dependencia, en los términos del Código Sustantivo del Trabajo.

Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S.: Persona jurídica de naturaleza privada, que por sí misma decide sobre la base de datos o el tratamiento de los datos personales, y además administra la base de datos, siendo tanto Responsable como Encargada del tratamiento de los datos personales.

Definiciones



**Funeraria
de la Costa**

Su apoyo en los momentos difíciles

Titular: *Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.*

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



Marco Normativo



**Funeraria
de la Costa**

Su apoyo en los momentos difíciles

El derecho de habeas data es un derecho constitucional fundamental, reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política de 1991.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, nueva Ley General de Hábeas Data, tiene por objeto “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”. En consecuencia, además de los preceptos constitucionales fundamentales, esta Ley será el primer precepto llamado a regir la protección de datos personales.

Adicionalmente, mediante el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, concretándose algunas de sus obligaciones.

Las Políticas Internas de Tratamiento de Información, desarrollo de la Ley y su Decreto Reglamentario, constituyen la norma empresarial interna que regirá las relaciones entre Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S, con los titulares de la información, y conforme a la cual se harán valer los derechos de los titulares, según los procedimientos indicados en el capítulo de procedimientos internos.

Tratamiento y finalidades



**Funeraria
de la Costa**
Su apoyo en los momentos difíciles

Los datos personales serán objeto de recolección, captación, almacenamiento, grabación, uso, procesamiento, rectificación, actualización, supresión, transferencia o transmisión a otras entidades públicas o privadas o a terceros países.

Las finalidades de estos tipos genéricos de tratamiento, así como de los demás tipos de tratamiento relacionados subsecuentemente, son las de:

- 1. Celebrar y ejecutar en debida forma los contratos de prestación de servicios funerarios, en sus distintas modalidades contractuales, así como los demás contratos celebrados entre Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. y los titulares de la información.*
- 2. Ejecutar en debida forma los contratos laborales o de prestación de servicios, entre Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. y sus empleados o contratistas independientes, respectivamente.*
- 3. Celebrar y ejecutar en debida forma los demás contratos celebrados con terceras personas.*
- 4. Proveer canales expeditos y seguros de comunicación entre los titulares y Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S.*
- 5. Informar sobre nuevos productos ofrecidos por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. o sus aliados comerciales.*

Tratamiento y finalidades



**Funeraria
de la Costa**
Su apoyo en los momentos difíciles

6. *Gestionar los procesos de evaluación de la calidad del servicio, atención al cliente y relacionados.*
7. *Realizar estudios internos de mercadeo y hábitos de consumo.*
8. *Llevar registros históricos y estadísticos sobre prestación de servicios y personas fallecidas.*

Asimismo, los datos personales serán objeto de transmisión o transferencia a empresas ubicadas en el territorio nacional o de terceros países, con el fin de cumplir con las obligaciones contractuales y lograr el correcto desarrollo de la prestación de los servicios funerarios. En especial, habrá lugar a dicho tratamiento cuando el servicio involucre la repatriación de cuerpos o restos mortales desde o hacia el territorio nacional, así como cuando se busque cumplir con la cobertura nacional del servicio.

Los datos personales suministrados física o electrónicamente por el titular, podrán ser utilizados para allegar información relacionada con el contrato celebrado, el servicio prestado o los demás servicios y productos ofrecidos por Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S., en correo físico, correo electrónico, mensaje SMS, o cualquier otro tipo de mensaje de datos, así como por comunicación telefónica. Así, podrán allegarse en medio digital o material, documentos como facturas, recibos, constancias de celebración del contrato, constancias de prestación de servicios, requerimientos, notificaciones, invitaciones, o publicidad de la empresa o de otras empresas en las que Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S. cuente con participación, o con las que tenga establecidas relaciones comerciales y de negocios.

Tratamiento y finalidades



**Funeraria
de la Costa**
Su apoyo en los momentos difíciles

Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., podrá utilizar o revelar la información con fines de defensa jurídica, en procesos judiciales o procedimientos administrativos, con el fin de resguardar su buen nombre, good will, imagen corporativa, patrimonio y demás intereses, siempre que la utilización o revelación de la información, guarde relación con el ejercicio del derecho de defensa y los contratos celebrados con los usuarios.

La información podrá ser objeto de tratamiento por terceros encargados del tratamiento de la misma, siempre que se garantice el cumplimiento de las presentes Políticas, como de las condiciones de seguridad sobre la información.

Derechos de los titulares

- *Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.*
- *Solicitar prueba de la autorización otorgada a Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.*

Derechos de los titulares



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

- *Acceder, en forma gratuita, una (1) vez por mes calendario, a través de consulta, a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Así mismo, acceder, el número necesario de veces, a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, cancelando el costo en que incurre la empresa para el suministro de la información, luego de agotada la primera oportunidad en el mes calendario correspondiente.*
- *Ser informado por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.*
- *Ser informado por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., sobre el carácter de los datos personales requeridos, cuando estos sean datos sensibles, así como de la facultad que le asiste de dar respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.*
- *Ser informado sobre cambios sustanciales en las Políticas Internas de Tratamiento de Información, antes de ser implementadas o al momento de su implementación, y ser requerido para obtener una nueva autorización, cuando dichos cambios sustanciales comporten modificaciones en la finalidad del tratamiento.*
- *Revocar la autorización o solicitar la supresión de algún dato personal, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos.*

Derechos de los titulares



**Funeraria
de la Costa**

Su apoyo en los momentos difíciles

- *Revocar la autorización o solicitar la supresión de algún dato personal, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o las Políticas Internas de Tratamiento de Información. La revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.*
- *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, así como por el incumplimiento de las presentes Políticas Internas de Tratamiento de Información.*

Deberes de la Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S.

- *Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.*
- *Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, siempre que no se configure alguna de las excepciones para la obtención de la misma.*

Deberes de la Funeraria y Floristería de la Costa C.I.S.A.S.



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

- *Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- *Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- *Rectificar la información cuando sea incorrecta y tuviere noticia de ello.*
- *Tramitar las consultas y reclamos formulados por las personas facultadas, de acuerdo con el capítulo sobre procedimientos internos.*
- *Informar, a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos.*
- *Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.*
- *Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.*

Procedimientos internos



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

Para todos los efectos legales y procedimentales, la persona encargada de las funciones de protección de datos personales, será la encargada del área de calidad.

Ante esta persona se ejercerán los derechos de los titulares, mediante consulta o reclamo diligenciado, allegado por escrito a la dirección principal de la funeraria, o dirigida al correo electrónico proteccion.datos@funerariadelacosta.com.

Los derechos del titular podrán ejercerse por las siguientes personas, habilitadas por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

- El titular, acreditando su identidad.*
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar su calidad.*
- El representante o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.*
- Por estipulación a favor de otro o para otro, acreditando dicha estipulación.*

Procedimientos internos



**Funeraria
de la Costa**

Su apoyo en los momentos difíciles

Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., podrá solicitar información y exhibición de documentos para verificar la identidad de la persona, todo en aras de salvaguardar la confidencialidad de la información.

En todo caso, los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

La consulta o reclamo constituyen requisito de procedibilidad que debe agotar el titular o quien haga valer sus derechos. Así, el no agotamiento de estos recursos, impedirá el inicio de procesos administrativos o judiciales.

Consultas

El titular o la persona facultada para ejercer los derechos de aquel, podrá consultar la información personal del titular que repose en la base de datos de Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S.

Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., suministrará al consultante reconocido y facultado, toda la información contenida en el registro individual del titular, o que se relacione con él.

Consultas



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

La consulta será atendida por Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando la consulta no pueda ser atendida en el término señalado, Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. informará al interesado, manifestando los motivos del retardo, y señalando la fecha en que será atendida la consulta, sin que el plazo adicional supere los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos

El titular o la persona facultada para ejercer los derechos de aquel, que considere que la información contenida en la base de datos de Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrá formular un reclamo.

Igualmente, cuando el titular o la persona facultada advierta el presunto incumplimiento de las Políticas Internas de Tratamiento de Información, o de las obligaciones contenidas en la ley o sus normas reglamentarias, podrá formular un reclamo.

Reclamos



Funeraria de la Costa

Su apoyo en los momentos difíciles

El reclamo formulado por los motivos anteriores, se elevará ante Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., por escrito presentado en la dirección principal de la empresa, ante la persona o área encargada de la protección de datos personales, o a través del correo electrónico proteccion.datos@funerariadelacosta.com, con la siguiente información mínima:

- 1. Identificación del titular*
- 2. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.*
- 3. Dirección física o electrónica del reclamante.*
- 4. Documentos adjuntos que se quieran hacer valer o resulten pertinentes.*

Si el reclamo no cumple con los requisitos mínimos, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del mismo, con el fin de que este sea subsanado o completado.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del reclamo sin que el reclamante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de aquel.

Cuando el reclamo deba ser atendido por otro funcionario o área dentro de la empresa, se hará traslado del trámite a quien corresponda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del reclamo, informando dicha circunstancia al interesado.

Reclamos



**Funeraria
de la Costa**
Su apoyo en los momentos difíciles

Iniciado el trámite del reclamo, se insertará en el registro individual del titular, en la base de datos, la leyenda “reclamo en trámite”, y los motivos del mismo, en un término de dos (2) días hábiles. La leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.

El reclamo se atenderá en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo.

Cuando el reclamo no pueda ser resuelto en el término señalado, Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S. informará al interesado, manifestando los motivos del retardo, y señalando la fecha en que será resuelto el reclamo, sin que el plazo adicional supere los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La duración de la Base de Datos, estará atada a la duración de la sociedad Funeraria y Floristería de la Costa C.I S.A.S., mientras esta mantenga dentro del desarrollo de su objeto social la prestación de servicios funerarios y comercialización de planes de previsión exequial y demás actividades relacionadas, que hagan necesaria la existencia de la base de datos y el tratamiento de los datos personales contenidos en la misma.

Las Políticas Internas de Tratamiento de Información, regirán a partir del día 15 de octubre del año 2013.