

**SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP  
POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El objetivo de la presente política es establecer las directrices para el tratamiento adecuado de los datos personales recolectados por **SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP**, que para efectos de la presente política se denominará - **SERFUNCOOP**, garantizando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 entre otras normas y disposiciones complementarias.

### **IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

En desarrollo de su objeto social **SERFUNCOOP** comercializa productos y presta servicios derivados de la actividad de pompas fúnebres y actividades relacionadas, dentro de los cuales se incluye: la prestación de servicios funerarios, la comercialización de planes de previsión exequial, servicios parque cementerio, el acompañamiento en manejo del duelo y demás servicios complementarios.

Nuestros datos de contacto son los siguientes:

**Razón social:** **SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA  
SERFUNCOOP**  
**Sigla:** **SERFUNCOOP**  
**Nit:** **800.113.658-3**  
**Domicilio:** **Ibagué – Tolima - Colombia**  
**Dirección:** **Cra 4i N°41-64. B/La Macarena**  
**Correo electrónico:** **comunicaciones@serfuncoop.com**  
**Teléfono:** **(8) 2771001**  
**Sitio web:** **[www.ibague.losolivos.co](http://www.ibague.losolivos.co)**

### **TRATAMIENTO**

SERFUNCOOP, actuando en calidad de responsable del Tratamiento de las bases de datos personales, en desarrollo de su objeto social, contará con las siguientes políticas generales de tratamiento:

- a) En la recolección y tratamiento de datos se respetará el principio de libertad y demás garantías consagradas en la Constitución y en la Ley.
- b) Se solicitará previa autorización expresa y voluntaria a toda persona para disponer de su información personal, siempre que la misma no sea pública.
- c) El tratamiento de los datos personales se llevará a cabo a través de diversos canales de recolección de información, tales como la recepción de correos electrónicos, formularios físicos y digitales, llamadas telefónicas, aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y el portal web institucional. Asimismo, el tratamiento se realizará en el marco de la suscripción y ejecución de contratos laborales, de prestación de servicios y relaciones comerciales con proveedores, clientes y empleados.
- d) La información sujeta a Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) 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.

**SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP  
POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**FINALIDAD DE LOS DATOS**

Las bases de datos personales objeto de Tratamiento por parte de SERFUNCOOP, podrán contar con las siguientes finalidades:

- a) Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados.
- b) Ofrecer servicios y productos que SERFUNCOOP ha adherido, prestan y/o suministran y que, conforme a su objeto social, pueden complementar el portafolio de servicios.
- c) Llevar a cabo campañas comerciales y actividades de mercadeo.
- d) Realizar contactos encaminados a impulsar las investigaciones de mercados y la medición del nivel de satisfacción del cliente respecto de los productos y servicios.
- e) Enviar material publicitario o promocional sobre los servicios y productos de SERFUNCOOP.
- f) Dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.
- g) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y contables.
- h) En general para todo tipo de actividad relacionada con el desarrollo del objeto social de la organización.

**DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

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

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante SERFUNCOOP, a través de los canales establecidos por ésta. Este derecho se puede ejercer frente a datos personales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERFUNCOOP, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c) SERFUNCOOP brindará información sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales; previa solicitud del titular de la información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos personales y sus Decretos reglamentarios, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.
- e) 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 realizado por SERFUNCOOP o Encargado han incurrido en conductas contrarias a ley 1581 de 2012 y a la Constitución
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, a través de los canales dispuestos por SERFUNCOOP.

**PROCESO RESPONSABLE**

SERFUNCOOP informa a los titulares de los datos personales que el área responsable de atender sus peticiones, consultas y reclamos relacionados con el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, así como a revocar la autorización otorgada, es la Dirección Financiera.

**SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP  
POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

**CONSULTAS**

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de SERFUNCOOP. En consecuencia, SERFUNCOOP garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares toda la información contenida en el registro individual o aquella que esté vinculada con su identificación. 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 radica 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.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos, se dará respuesta a la solicitud dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción.

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 complete la información solicitada.

Si SERFUNCOOP requiere un mayor tiempo para responder la consulta, se le informará al titular y le dará su respuesta en un término que no excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

**RECLAMOS**

Si el Titular o sus causahabientes consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado conforme a las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formula ante SERFUNCOOP, o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- b) 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.
- c) Si transcurre 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.

**SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP  
POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

- d) Si SERFUNCOOP o el encargado a quien se dirija la solicitud no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) hábiles, e informará al interesado
- e) 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.
- f) 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.

**DISPOSICIONES FINALES**

La Vigencia de la Autorización de tratamiento de datos personales estará sujeta al periodo en que se mantenga la finalidad del tratamiento. Una vez termine el Tratamiento, los datos y autorizaciones deben cumplir los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad, según lo dispuesto en las normas de cada proceso.

La vigencia de la Política de Tratamiento de la información empieza a regir a partir del 27 de marzo de 2026.