

**Política de Protección de datos Personales La Ofrenda S.A. - Portal de Luz**

1 de Abril de 2019

**EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES EN LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA**

En uso de sus facultades conferidas por los Estatutos de la empresa, y la Cámara de Comercio y

**CONSIDERANDO QUE**

**a)** Que el Congreso de Colombia, expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, el cual 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”.

**b)** Que el Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones constitucionales, y en particular las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en la Ley 1581 de 2012, expide el Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013, con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

**c)** Que el artículo 2° de la Ley 1581 de 2012, establece dentro del ámbito de aplicación, que los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

316 526 2974 / 317 401 9988

[www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)

 @funerariaportaldeluz

**d)** Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, en una manera que sea proporcional a la naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente, por tanto, deberá proceder a implementar la presente Ley, mediante una orden motivada y dando plena aplicación a la Ley.

**e)** Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos de Protección de Datos personales, deberá implementarse al interior de LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ, mediante la adopción de un Manual de Políticas y Procedimientos.

En mérito de lo expuesto, el Gerente de la compañía

#### **DETERMINA**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar mediante la presente orden, el Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos personales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** PROCEDIMIENTO La implementación de la Ley 1581 requiere de un proceso al interior de la organización que debe contemplar, las siguientes adecuaciones para garantizar una puesta en marcha efectiva y acertada:

**1. Adecuación Legal:** En este ámbito se deben desarrollar políticas de privacidad y acuerdos de confidencialidad con los empleados para el manejo y acceso de la información.

**2. Adecuación Técnica:** Para la parte Técnica se debe custodiar el acceso físico a la información personal, garantizando su privacidad.

De la misma manera, se deben llevar a cabo protocolos de copias de seguridad y establecer una norma interna basada en la mejora de las prácticas.

**3. Adecuación Organizativa:** Finalmente se debe establecer una figura organizativa que vele por la protección de los datos personales y se rija por un Manual de Políticas y Procedimientos como lo exige la Ley 1581, que se encargue de permitir a los asegurados de los datos personales ejercitar sus derechos de consulta y reclamos.

De este modo se puede obtener un proceso más claro y coherente para la correcta adaptación de la Ley.

Las iniciativas mencionadas se deben acompañar por programas de formación que brinden el conocimiento necesario y el alcance de esta norma a todos los empleados.

**ARTÍCULO TERCERO: CRITERIO DE IMPLEMENTACIÓN. CONTAMOS CON COMITÉ DE CREACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL MANEJO DE LA PROTECCIÓN DE DATO DE LOS CLIENTES.**

**SUJETOS:** Ello corresponde a las personas, sobre las cuales recae la protección de datos.

**ARTÍCULO CUARTO: MEDIOS PARA IMPLEMENTAR LA LEY:** Se deben utilizar todos aquellos medios idóneos, a través de los cuales se puede proveer una comunicación efectiva, respecto de la política de privacidad y protección de datos personales, tales como:

1. Correo electrónico [casadefuneralesplanes@gmail.com](mailto:casadefuneralesplanes@gmail.com)
2. Portal web: [www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)
3. Línea de Atención 3165262974

4. Punto de atención personal: Av. 4 norte #23DN-12 San Vicente, Cali

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los puntos de atención presenciales, tales como las oficinas de la empresa, atenderán las sugerencias, quejas o reclamos respecto de la ley de protección de datos personales, en los mismos horarios de atención al público en general.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La dependencia, que tenga a su cargo la elaboración de formatos, donde se deba registrar o actualizar información de los usuarios, deberán integrar el texto informativo sobre el cumplimiento por parte de LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ, de la Ley 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013, respecto de la protección de datos personales.

**ARTÍCULO QUINTO: SOCIALIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN:** La socialización externa e interna de la implementación de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, deberá realizarse de la siguiente manera:

1. Capacitación de todas aquellas personas, terceros o dependencias que manejen bases de datos de la empresa y que tengan relación directa o indirecta Con La Ofrenda S.A. - Portal de Luz.
2. A través de algún otro medio de información.

Es importante establecer una cláusula de confidencialidad en aquellos contratos, de prestación de servicio, convenios interempresariales, licitaciones o cualquier otra forma de contratar por parte de la empresa, siempre y cuando para el cumplimiento del objeto contractual deba manejarse información de usuarios, contratistas, proveedores y demás.

En caso, de que se encuentren en ejecución un contrato, cualquiera sea su denominación, deberá adicionarse la cláusula con la política de privacidad y protección de datos personales.

**ARTÍCULO SEXTO:** El Manual de políticas y procedimientos, será parte integrante de este documento.

**OBJETIVO:**

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento y uso de los datos personales tratados por LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ.

**ALCANCE:**

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

**OBLIGACIONES:**

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ.

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 901067492-7, con domicilio principal en la Av. 4 norte #23DN-12 San Vicente, Cali, República de Colombia. Página [www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co) Teléfono 3165262974 en la ciudad de Cali.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES TRATAMIENTO Y FINALIDAD:**

El tratamiento que realizará LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ con la información personal será el siguiente:

La recolección, almacenamiento y uso para los siguientes fines:

- a) Facilitar el acceso general a la información relacionada con los productos y servicios de LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ; para la comercialización por los diferentes medios y canales de comunicación propios o de terceros.
- b) Proveer, informar y promocionar productos y servicios.
- c) Realizar llamadas de fidelización y verificación a nuestros clientes.
- d) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros afiliados y proveedores.
- e) Evaluar la calidad de los productos y servicios.
- f) Realizar encuestas, estudios internos y externos de mercado.
- g) Gestión de cobranza a través de nuestros diferentes canales de recaudo propios y a través de terceros o contratistas.
- h) Digitalizar la base de datos para nuestro software por ingresos, retiros y actualizaciones.
- i) Expedición de documentos legales y contractuales.
- j) Compartir datos con las diferentes notarias y registradurías.
- k) Elaboración de documentos legales de recaudo.
- l) Avisos por mora, refinanciaciones de productos de parque cementerio e información sobre los estados de cuenta.
- n) Consulta de datos para: verificar la información del cliente, para actualizar sus datos, para verificar productos, pagos, estados de cuenta, conciliaciones, para proveer servicios, para refinanciaciones, para cambios de servicios, para conciliar cobros de convenios, elaboración de tarjetas de cobros, desistimientos, retiros y adiciones de inscrito principal y grupo suscrito, para la elaboración de contratos, para renovación de contratos, para realizar devoluciones, para envío de incentivos y auxilios, convocatorias para programas de recreo, capacitación, envíos de información y publicidad.
- o) Procesamiento de datos para obtener pruebas de información, diseño, desarrollo e implementación de aplicaciones.
- p) Copias de seguridad de la base de datos en diferentes medios de preservación.
- q) Generación de reportes, indicadores, estadísticos y archivos planos para manejo interno y entidades estatales de control.

r) Respuestas a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



### **DERECHOS DE LOS TITULARES:**

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

(i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.

(ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

(iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.

(iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

(v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.

(vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

### **ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área de **SERVICIO AL CLIENTE** es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Estos pueden remitirse por medio de los siguientes canales habilitados, así:

Correo electrónico: [casadefuneralesplanes@gmail.com](mailto:casadefuneralesplanes@gmail.com)

316 526 2974 / 317 401 9988

[www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)

 @funerariaportaldeluz

Portal Web: [www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)

Línea de Atención. 3165262974

Punto de atención personal Av. 4 norte #23DN-12 San Vicente, Cali



## PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ. presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información: Nombre completo y apellidos.

Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),

Medios para recibir respuesta a su solicitud, Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)

Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, LA OFRENDA S.A. - PORTAL DE LUZ. 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

316 526 2974 / 317 401 9988

[www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)

 @funerariaportaldeluz



**VIGENCIA:**



La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 01 de abril de 2019.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales proporcionados se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

316 526 2974 / 317 401 9988

[www.portaldeluz.co](http://www.portaldeluz.co)

 @funerariaportaldeluz