



AVISO DE PRIVACIDAD SERCOFUN LTDA
(Programa Integral de Gestión de Datos Personales)

Código: SGI-SGC-FT-44

Versión: 4

Vigencia: 31 de marzo 2025

Página 1 de 7

SERCOFUN LTDA. actuando como responsable del tratamiento de información personal, se identifica a través de los siguientes datos:

Razón social	SERCOFUN LTDA
Nit	890310455-7
Dirección Física	Calle 13 # 50 – 70 Cali – Valle del Cauca
Correo electrónico	servicioalclientecali@losolivos.co
Teléfono	018000180150 - (602)4862020

Cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, Ley 2300 de 2023 y demás normas reglamentarias, Sercofun Ltda. pone a su disposición el presente aviso de privacidad, que tiene como objetivo establecer los criterios para el tratamiento de datos personales de los titulares. Este aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, en adelante Sercofun Ltda. y es de obligatorio y estricto cumplimiento para los colaboradores de la compañía y terceros encargados del tratamiento.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS ADMINISTRADOS POR SERCOFUN LTDA.

Sercofun Ltda. ha identificado los datos que administra, así como las actividades que desarrollan con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios del contrato y desarrollo de actividades complementarias referidas a la promoción y el mercadeo de sus productos y servicios, así como para las finalidades requeridas de forma específica en las autorizaciones. Sercofun Ltda. en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación del estado del riesgo de sus afiliados, recolecta y administra información con el alcance previsto por las normas especiales que regulan la operación funeraria y de planes exequiales.

FINALIDADES INDISPENSABLES SERCOFUN LTDA.

Sercofun Ltda., en cumplimiento de su objeto social y las normativas vigentes en materia de protección de datos personales, informa a sus titulares que los datos personales recolectados serán tratados para las siguientes finalidades indispensables:

- 1. Prestación de Servicios Funerarios y Exequiales:** Los datos personales serán utilizados para gestionar la prestación de los servicios contratados, tales como la organización de ceremonias, servicios funerarios, cremación, inhumación, y otros servicios exequiales ofrecidos por Sercofun Ltda., de acuerdo con los contratos suscritos y las autorizaciones otorgadas por los titulares.
- 2. Cumplimiento de Obligaciones Contractuales:** El tratamiento de los datos permitirá ejecutar y cumplir los contratos y acuerdos celebrados con los titulares, incluyendo la correcta administración de afiliaciones a planes exequiales, seguros y otros productos relacionados.
- 3. Control y Prevención de Fraude:** Se realizará un tratamiento de los datos personales con el fin de prevenir, detectar, investigar y mitigar cualquier tipo de fraude, así como para

garantizar la seguridad de las transacciones y operaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por Sercofun Ltda.

4. Cumplimiento de Normativas Legales: Los datos personales serán tratados para cumplir con las obligaciones legales y regulatorias a las que Sercofun Ltda. está sujeta, incluyendo, pero sin limitarse a, las normativas sobre salud pública, manejo de restos humanos, licencias de cremación o inhumación, y las leyes aplicables al sector funerario.

5. Gestión Integral de Productos Exequiales y Seguros: Los datos serán utilizados para gestionar y administrar los planes exequiales y seguros adquiridos, así como para realizar los trámites relacionados con repatriación, expatriación, pagos de siniestros, y aportes solidarios.

6. Elaboración de Estudios Técnicos y Estadísticos: Sercofun Ltda. podrá utilizar los datos personales para la elaboración de estudios técnico-actuariales, encuestas de satisfacción, análisis de tendencias del mercado y otros estudios internos que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

7. Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT): Como parte de su compromiso con la ética y la legalidad, los datos personales serán tratados para prevenir, controlar y mitigar riesgos asociados al lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, en cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales.

8. Mantenimiento de Seguridad en Instalaciones: Los datos recolectados a través de sistemas de videovigilancia y otros medios de control de acceso serán utilizados para garantizar la seguridad de los titulares, empleados y visitantes en nuestras instalaciones. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que este sea resuelto.

9. Promoción y Mercadeo: Con la autorización expresa del titular, los datos podrán ser utilizados para enviar información sobre productos, servicios, eventos y promociones ofrecidos por Sercofun Ltda. o sus aliados comerciales, a través de medios electrónicos, telefónicos o físicos.

10. Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones: Los datos personales serán tratados para gestionar las consultas, solicitudes, quejas y reclamaciones presentadas por los titulares, y para asegurar la correcta atención de nuestros servicios.

11. Consultas en Centrales de Información: Sercofun Ltda. podrá consultar, almacenar, procesar y reportar información del comportamiento financiero y comercial de los titulares a las centrales de información crediticia o bases de datos legalmente constituidas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

12. Encuestas y Evaluaciones de Calidad: Los datos serán utilizados para la realización de encuestas de satisfacción y evaluaciones de la calidad de los servicios prestados por Sercofun Ltda., con el objetivo de implementar mejoras continuas.

13. Transferencia Internacional de Datos: Cuando sea necesario, y siempre que se cuente con la autorización del titular o las normativas lo permitan, Sercofun Ltda. podrá transferir o transmitir los datos personales a terceros países para cumplir con las finalidades

descritas, garantizando siempre la protección de los datos transferidos según artículo 26 de la ley 1581 de 2012.

CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sercofun Ltda. se compromete a solicitar el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de sus datos personales cuando la ley lo requiera, respetando siempre su derecho a conocer, actualizar y rectificar la información suministrada. El titular podrá ejercer sus derechos en cualquier momento, conforme a los procedimientos establecidos por la compañía.

DERECHOS DE LOS TITULARES.

Como titular de datos personales, usted tiene los siguientes derechos, conforme a la Ley 1581 de 2012, Ley 2300 de 2023 y demás normativas aplicables:

- 1. Conocer:** Tiene derecho a solicitar y recibir información acerca de los datos personales que están siendo tratados por Sercofun Ltda., así como los detalles sobre el uso y finalidad de dicho tratamiento.
- 2. Actualizar:** Puede actualizar sus datos personales cuando estos sean incorrectos, incompletos, desactualizados o inexactos.
- 3. Rectificar:** Si sus datos personales son erróneos, puede solicitar su corrección inmediata.
- 4. Eliminar:** Tiene derecho a solicitar la eliminación de sus datos cuando se considere que su tratamiento no cumple con los principios, derechos y garantías establecidos por la ley.
- 5. Revocar el consentimiento:** En cualquier momento, puede revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que lo impida.
- 6. Solicitar prueba de la autorización otorgada:** Puede pedir una copia de la autorización que otorgó para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos en que la ley no requiera tal autorización.
- 7. Oponerse al tratamiento:** Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en situaciones específicas, como el uso para publicidad, ventas cruzadas o estudios de mercado, entre otros fines comerciales.
- 8. Ser informado sobre el uso de sus datos:** Sercofun Ltda. le informará sobre cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento de datos personales o sobre nuevas finalidades que puedan afectar el uso de su información. Esta información será publicada en la página web <https://cali.losolivos.co/> o a través de cualquier otro medio que se considere pertinente.
- 9. Acceso gratuito:** Usted puede acceder gratuitamente a sus datos personales al menos una vez al mes, o siempre que existan modificaciones relevantes en el tratamiento de los mismos.

CANALES DE COMUNICACIÓN.

Para Sercofun Ltda. es importante estar en contacto con nuestros clientes, siendo uno de los propósitos identificar oportunidades de mejora que nos permitan mantener un nivel óptimo de calidad en el servicio. Por esta razón, para radicar una Consulta, solicitud o Reclamo respecto al tratamiento de sus datos personales lo puede realizar a través del correo electrónico servicioalclientecali@losolivos.co. Los Cambios sustanciales que se produzcan en la Política de Protección de Datos o en el Aviso de Privacidad estarán disponibles en la página web <https://cali.losolivos.co> por lo que cualquier cambio sustancial en éstas será informado a través de este mismo medio y, posteriormente, en cualquier otro que se considere pertinente.

TRATAMIENTO DE DATOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, Sercofun Ltda. informa que el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará conforme a los principios establecidos en la normativa de protección de datos. Las actividades de tratamiento incluirán, entre otras: recolección, consulta, verificación, almacenamiento, uso, compartición y conservación de los datos personales. Dichas actividades se realizarán únicamente con fines legales y legítimos, y bajo estrictos estándares de seguridad para proteger la privacidad e integridad de los menores de edad.

Para cualquier recolección directa de datos personales de menores de edad, Sercofun Ltda. solicitará el consentimiento informado de los padres, representantes legales o tutores, garantizando siempre el interés superior del menor, conforme a lo estipulado en el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, Sercofun Ltda se compromete a garantizar la privacidad y protección de los datos personales sensibles de sus empleados y clientes. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Ley 2300 de 2023 y sus decretos reglamentarios. Incluyendo la Historia Clínica o Epicrisis suministrada para el trámite de licencias de cremación o inhumación, aún después de su fallecimiento, entendiéndose la posibilidad de obtener copia de la historia clínica siempre y cuando se cumple lo previsto en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012. así como el tratamiento de datos biométricos para controlar el acceso y salida de los empleados en las instalaciones.

FINALIDADES PERSONA NATURAL

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LAS PERSONAS NATURALES.

Los datos personales de las personas naturales serán tratados por Sercofun Ltda y sus aliados, para las siguientes finalidades:

- A.** El trámite de solicitudes de vinculación como consumidor deudor, contraparte contractual.
- B.** El proceso de adquisición de un seguro y/o productos por medios físicos, electrónicos.
- C.** La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre.
- D.** El control y la prevención del fraude.
- E.** La solicitud y pago de aportes solidarios y de siniestros por parte de la Aseguradora.
- F.** Todo lo que involucre la gestión integral de los productos exequiales y de los seguros contratados.
- G.** trámites de repatriación y expatriación.
- H.** Conformar bases de datos para invitar a eventos organizados con ocasión de la misión corporativa.
- I.** Mantener grabaciones en el circuito de cámaras instaladas a lo largo de nuestras instalaciones.
- J.** El cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- K.** Elaboración de estudios técnico-actuariales, análisis de tendencias del mercado, encuestas, estadísticas y estudios internos para la mejora de productos y servicios.
- L.** Envío de información relativa a encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de planes y de seguros, notificaciones sobre actualizaciones en los servicios ofrecidos, así como cualquier otra información relacionada con actividades comerciales o de mercadeo.
- M.** Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por Sercofun Ltda y sus Aliados.
- N.** Información de posibles sujetos de tributación a la dirección de Impuestos y Aduana Nacionales de Colombia (DIAN).
- O.** La prevención y control del lavado de activos, la financiación de terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- P.** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento financiero y comercial.
- Q.** Para cumplir normas legales y dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales,
- R.** Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por Sercofun Ltda. o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida, Implementación de software y servicios tecnológicos.
- S.** Recolección y tratamiento de datos sensibles como la Historia Clínica o Epicrisis para trámites de cremación o inhumación, y el uso de datos biométricos para controlar el acceso y salida de empleados.

FINALIDADES PERSONA JURIDICA

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LAS PERSONAS JURIDICAS.

Como titular de la información le asisten los derechos previstos en la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012. En especial le asiste el derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar y suspender la información que haya entregado a Sercofun Ltda y sus aliados, Autorizar de manera expresa e informada a Sercofun Ltda. y a cualquier sociedad controlada directa o indirectamente, que tenga participación accionaria, aliados estratégicos para el ejercicio de la operación funeraria, con domicilio en Colombia y/o en el exterior, para:

Recolectar, solicitar, consultar, verificar, almacenar, compartir, enviar, reportar, modificar, transferir, transmitir, actualizar, usar, grabar y conservar sus datos personales, financieros, crediticios, así como aquella información derivada de la relación contractual, siempre y cuando sea para las siguientes finalidades:

- A.** Desarrollar las actividades propias del contrato establecido con Sercofun Ltda.
- B.** Ofrecer productos y servicios relacionados con los Planes Exequiales, destinos finales, seguros administrados por Aseguradora Solidaria y del Programa Alivia.
- C.** Ser contactado para la realización de encuestas de satisfacción, confirmar la participación en eventos, realización de campañas promocionales de los productos y servicios mencionados en el literal B,
- D.** Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir extractos, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, concursos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por Sercofun Ltda. o sus aliados comerciales, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos. i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en las entidades o en cualquiera de las entidades autorizadas, ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz

USUARIOS DE LA INFORMACION.

Los datos podrán ser compartidos, transmitidos, entregados, transferidos o divulgados para las finalidades mencionadas a:

- A.** Las personas jurídicas que tienen la calidad de pertenecer a la RED OLIVOS y sus aliados estratégicos de operación funeraria.
- B.** Los operadores necesarios para el cumplimiento de derechos y obligaciones derivados de los contratos celebrados con Sercofun Ltda. y sus aliados, tales como: entidades de recaudo, Ajustadores, call centers, investigadores, compañías de asistencia, abogados externos, entre otros.



AVISO DE PRIVACIDAD SERCOFUN LTDA
(Programa Integral de Gestión de Datos Personales)

Código: SGI-SGC-FT-44

Versión: 4

Vigencia: 31 de marzo 2025

Página 7 de 7

- C. LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS que intervengan en el proceso de celebración, ejecución y determinación del contrato de seguro.
- D. Las personas con las cuales LA ASEGURADORA Y/O EL INTERMEDIARIO DE SEGUROS adelante gestiones para efecto de celebrar contratos de Coaseguro o Reaseguro.
- E. FASECOLDA, INVERFAS S.A. y el NIF, personas jurídicas que administran bases de datos para efectos de prevención y control de fraudes, la selección de riesgos, y control de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral, así como la elaboración de estudios estadísticos actuariales.

