



Aviso de Privacidad – COTRAFA SOCIAL

1. Responsable del Tratamiento

COTRAFA SOCIAL

Calle 49 # 48-37, Bello – Antioquia, Colombia

Teléfono: (604) 4567000

Correo electrónico: quejasyreclamos@cotrafasocial.com.co

Sitio web: <https://www.cotrafasocial.com>

COTRAFA SOCIAL es responsable del tratamiento de los datos personales conforme a lo establecido en la **Ley 1581 de 2012**, el Decreto **1074 de 2015** y demás normas que regulen, modifiquen o complementen la protección de datos personales en Colombia.

2. Datos personales que recolectamos

COTRAFA SOCIAL podrá recolectar datos personales a través de formularios web, procesos de afiliación, canales telefónicos, WhatsApp, correo electrónico y otros medios físicos o digitales autorizados.

Los datos recolectados pueden incluir:

2.1 Datos de identificación

- Nombre completo.
- Número de documento de identidad.
- Fecha de nacimiento.

2.2 Datos de contacto

- Dirección.
- Teléfono.
- Correo electrónico.

2.3 Información contractual y comercial

- Información relacionada con afiliaciones y membresías.
- Historial de servicios.
- Información de pagos.

2.4 Información necesaria para la prestación de servicios funerarios

Datos requeridos para la gestión, coordinación y ejecución de los servicios funerarios prestados por COTRAFA SOCIAL.

2.5 Datos laborales (cuando aplique)

Información relacionada con procesos de selección, contratación y gestión laboral.

2.6 Datos sensibles

Los datos sensibles serán tratados únicamente cuando sea estrictamente necesario y con **autorización previa, expresa e informada del titular**, conforme a lo establecido por la ley.

3. Finalidad del tratamiento

Los datos personales recolectados serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Gestionar afiliaciones y membresías.
- Prestar servicios funerarios y gestionar su operación.
- Atender peticiones, quejas, reclamos o solicitudes.
- Gestionar procesos de selección y contratación.
- Realizar actividades comerciales, informativas y de mercadeo relacionadas con los servicios de la organización.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales o regulatorias.
- Realizar análisis estadísticos, estudios internos y procesos de mejora continua del servicio.

Cuando se requiera utilizar los datos para una finalidad diferente, se solicitará una **nueva autorización del titular**, salvo cuando exista una obligación legal que lo permita.

4. Formularios de contacto

Cuando un usuario diligencia un formulario en nuestro sitio web o en medios físicos, los datos personales suministrados serán utilizados para:

- Responder solicitudes o consultas.
- Gestionar trámites relacionados con nuestros servicios.
- Brindar atención al cliente.

La información se conservará únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento.

5. Comentarios (si están habilitados)

En caso de que el sitio web permita publicar comentarios, se recopilarán los datos suministrados en el formulario, así como la dirección IP y datos técnicos del navegador, con el fin de prevenir spam y garantizar la seguridad del sitio.

6. Medios

Si los usuarios cargan imágenes o documentos en el sitio web, estos podrían ser visibles públicamente dependiendo de la configuración del servicio. Se recomienda no incluir información personal o sensible en archivos públicos.

7. Cookies

Este sitio web puede utilizar cookies propias y de terceros con las siguientes finalidades:

- Garantizar el funcionamiento técnico del sitio web.
- Mejorar la experiencia de navegación del usuario.



Aviso de Privacidad – COTRAFA SOCIAL

- Obtener estadísticas de uso y comportamiento de navegación.

El usuario puede configurar su navegador para aceptar, rechazar o eliminar cookies. Cuando se implementen herramientas de gestión de consentimiento, como **Google Consent Mode u otras similares**, el uso de cookies estará sujeto a la autorización del usuario.

8. Analítica

Podemos utilizar herramientas de analítica web para obtener información estadística sobre el uso del sitio, con el fin de mejorar nuestros servicios.

Estas herramientas pueden recopilar información como:

- Páginas visitadas
- Tiempo de navegación
- Tipo de dispositivo utilizado

La información obtenida es utilizada únicamente con fines estadísticos y de mejora del servicio.

9. Con quién compartimos los datos

COTRAFA SOCIAL podrá compartir datos personales con:

- Proveedores tecnológicos que prestan servicios de hosting o almacenamiento en la nube.
- Proveedores de servicios administrativos, operativos o comerciales.
- Autoridades administrativas o judiciales cuando la ley lo requiera.

En todos los casos se exigirá a los terceros el cumplimiento de estándares adecuados de **seguridad, confidencialidad y protección de datos personales**.

10. Conservación de los datos

Los datos personales serán conservados:

- Durante la vigencia de la relación contractual con el titular.
- Mientras exista una obligación legal de conservarlos.
- Durante el tiempo necesario para atender requerimientos administrativos, legales o judiciales.

Posteriormente, los datos podrán ser eliminados o anonimizados conforme a las políticas internas de la organización.



Aviso de Privacidad – COTRAFA SOCIAL

11. Derechos del titular

El titular de los datos personales tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando sea procedente.
- Presentar quejas ante la **Superintendencia de Industria y Comercio** por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

12. Cómo ejercer sus derechos

Los titulares podrán presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: quejasyreclamos@cotrafasocial.com.co

Teléfono: (604) 4567000

Dirección: Calle 49 # 48-37, Bello – Antioquia

Las solicitudes serán atendidas dentro de los **términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015** y el Procedimiento para PQRS.

13. Transferencias nacionales e internacionales

Los datos personales podrán ser almacenados o procesados en servidores propios o de terceros ubicados dentro o fuera de Colombia.

En caso de transferencias internacionales de datos, COTRAFA SOCIAL garantizará el cumplimiento de los estándares de protección exigidos por la normativa colombiana.

14. Seguridad de la información

COTRAFA SOCIAL implementa medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido.

15. Procedimiento ante incidentes de seguridad

COTRAFA SOCIAL cuenta con protocolos internos para la gestión de incidentes de seguridad relacionados con datos personales. En caso de incidentes de seguridad que comprometan datos personales, COTRAFA SOCIAL activará los protocolos internos de gestión de incidentes y, cuando sea requerido por la normativa vigente, realizará el reporte correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



Aviso de Privacidad – COTRAFA SOCIAL

16. Datos de menores de edad

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará únicamente cuando sea necesario y siempre respetando sus derechos prevalentes, conforme a la normativa vigente y con autorización de sus representantes legales.

17. Política completa

Para conocer en detalle cómo COTRAFA SOCIAL trata los datos personales, puede consultar la **Política de Tratamiento de Datos Personales** en el siguiente enlace:

<https://cotrafasocial.com/politica-privacidad/>