

## PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S.A., empresa del sector exequial, de carácter privado, identificada con NIT No. 890.504.378-1, quien en adelante se denominará **La Organización**, con domicilio principal en la ciudad de Cúcuta en la Diagonal Santander N° 8-93 barrio Popular, teléfono 6075955999, y seccionales propias ubicadas en la ciudad Bucaramanga<sup>1</sup> y en los Municipios de Ocaña<sup>2</sup> y Pamplona<sup>3</sup> Norte Santander, en cumplimiento de la normatividad vigente presenta a continuación su Política de Tratamiento de la Información (“Política”).

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La protección de Datos Personales derecho constitucional<sup>4</sup> entendido como la facultad que tiene cada individuo de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya obtenido y/o recopilado sobre él en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**La Organización** en el desarrollo de su objeto social, ha diseñado la presente Política, la cual refleja los principios y reglas establecidas en la Regulación General de Protección de Datos Personales (“RGPD”) con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares de información personal.

Esta Política, ha sido elaborada con el fin de acogernos bajo parámetros de autorregulación a un proceso integral para todas las interacciones que tengamos con nuestros grupos de interés, entre ellos están los colaboradores, clientes y usuarios, entre otros, respecto del Tratamiento de Datos Personales que respete todos los derechos y garantías en cuanto a privacidad de los Titulares sobre los que tratamos Datos Personales. La Constitución Política de Colombia en su artículo 15 ha erigido la protección de sus Datos Personales. Así mismo, mediante la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se desarrollaron el marco general de protección de datos en Colombia.

### 1.1. Objetivo

<sup>1</sup> Mausoleo - Km. 3.5 Anillo Vial Floridablanca – Girón /Sede Comercial: Cra 13 #42-72 Centro Bucaramanga.

<sup>2</sup> Calle 12 # 10-43 Barrio El Tamaco

<sup>3</sup> Calle 9 N° 7-138 Barrio 4 de Julio

<sup>4</sup>Constitución Política de Colombia. Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, Tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

Definir los lineamientos para garantizar la protección de los Datos Personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y archivos de **La Organización**, permitiendo al Titular conocerla, actualizarla, rectificarla o eliminarla de acuerdo con la normatividad legal vigente.

**La Organización** debe asegurar que cuando una persona suministre información para ser incorporada en las bases de datos o archivos de **La Organización**, existan los procesos adecuados para protegerla, dando un uso adecuado a la misma.

## 1.2. Alcance

Este documento define los criterios para la obtención, recolección, custodia, procesamiento, intercambio, transferencia y Transmisión de Datos Personales y fija las responsabilidades de **La Organización** y de sus empleados respecto al adecuado manejo de la información de bases de Datos Personales.

Serán objeto de protección, los datos de aquellas personas que, en ejercicio de cualquier actividad, directa o indirecta, incluyendo las laborales y/o comerciales, sean estas permanentes u ocasionales, suministren cualquier tipo de información o dato personal a **La Organización**, quien actuando en calidad de Responsable permitirá al Titular, conocerla, actualizarla, rectificarla o eliminarla.

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los Colaboradores de **La Organización**, los contratistas y terceros que obran en nombre de **La Organización**, quienes deberán observar y respetar esta Política en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que todos, quienes obren en nombre de **La Organización** o lo representen, se obliguen a cumplir esta Política. El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso.

## 1.3. Definiciones

A continuación, presentamos una serie de definiciones que servirán de guía para la interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de datos:

### – Autorización

Se refiere a la expresión del consentimiento previo, expreso e informado del Titular que permite a **La Organización** o sus encargados llevar a cabo el Tratamiento de los Datos Personales.

- **Aviso de privacidad**

Es la comunicación verbal o escrita generada por **La Organización**, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

- **Base de Datos**

Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento, e incluye archivos físicos y electrónicos de **La Organización**.

- **Datos Personales**

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

- **Dato Público**

Dato Personal calificado como público por la ley o la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público.

- **Dato Sensible**

Dato personal cuyo uso afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación Política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- **Encargado del Tratamiento**

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otra, realiza el tratamiento sobre los Datos Personales por cuenta del Responsable.

- **Fuente de información**

Es el medio de obtención de información, de manera directa o indirecta, de personas naturales o jurídicas, necesarios para el desarrollo de la actividad económica de **La**

## **Organización.**

### **- Titular**

Persona natural o jurídica cuyos datos sean objeto de tratamiento.

### **- Tratamiento**

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### **- Transferencia**

Es la entrega de Datos Personales o Bases de Datos que realiza un Responsable y/o Encargado ubicado en Colombia, a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y que se encuentra ubicado dentro o fuera del país.

### **- Transmisión**

Es el Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera de Colombia con el propósito de que un Encargado los trate por cuenta del Responsable.

### **- Responsable del Tratamiento**

Organización La Esperanza S.A.

## **1.4. Principios**

**La Organización** aplicará dentro de su Política de Tratamiento de datos, para efectos de interpretación y aplicación, los principios constitucionales y legales en el Tratamiento de la información en virtud del artículo 4º de la Ley 1581 de 2012, los siguientes:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos
- Principio de finalidad
- Principio de libertad
- Principio de veracidad o calidad
- Principio de transparencia
- Principio de acceso y circulación restringida
- Principio de seguridad
- Principio de confidencialidad
- Principio de legalidad
- Principio de minimización

### 1.5. Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, los Titulares de los Datos Personales tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento 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.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Queda proscrito el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o previa Autorización escrita de los padres o Titulares. **La Organización** respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurará y velará por el respeto de sus derechos fundamentales y el uso adecuado de sus Datos Personales.

#### 1.5.1. Legitimación para el ejercicio del derecho del Titular

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **La Organización**.
- Por los causahabientes del Titular (en los casos que éste falte por muerte o incapacidad), quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o poder correspondiente.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

## 2. Condiciones Generales

### 2.1. Identificación:

En cada una de las áreas de **La Organización** se deben identificar los Datos Personales que se encuentran bajo su manejo y custodia.

### 2.2. Protección:

**La Organización** en cumplimiento de las normas y en particular el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia adoptará las siguientes Políticas para la protección de la información a su cargo:

Toda información relativa al Titular de los datos podrá ser consultada, accedida o solicitada exclusivamente por el Titular de la misma o un apoderado debidamente facultado con el diligenciamiento del formato **PA- AD-DOCF-03-01 Autorización y Solicitud de Consulta Información Clientes**.

- Para los casos en que el Titular de los datos sea un menor de edad, en virtud de la patria potestad la información podrá ser consultada, accedida o solicitada por sus padres, o tutor legal certificado en caso de ausencia de los padres del menor.
- El Titular de la información podrá acceder en cualquier momento a sus datos que repose en **La Organización** y podrá solicitar la respectiva actualización, o rectificación que pueda proceder.
- Los datos deberán conservarse con diligencia y cuidado, de tal modo que en lo posible no sufran deterioro diferente al que el tiempo genere.
- Los datos se conservarán en la medida de lo posible en medio digital, manteniendo las copias de seguridad de la misma. En caso de pérdida de datos, **La Organización** informará dicha situación al Titular.

### 2.3. Deberes de La Organización

- 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 presente Política, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- 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.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información

suministrada a este se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la RGPD, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 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.

#### **2.4. Casos en que no es necesaria la Autorización para la suministrar la información**

- Información requerida por una autoridad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

### **3. Tratamiento de los Datos Personales**

**La Organización** tratará los Datos Personales de las personas que hagan parte de sus Grupos de Interés, directamente, por medio de sus Trabajadores, o a través de sus Encargados de manera manual o automatizada, y en ese sentido, tendrá todas las obligaciones y derechos que se establezcan bajo la RGPD. De manera específica, el Tratamiento de los Datos Personales se sujetará a lo establecido en esta Política.

#### 4. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

Sin perjuicio de las Finalidades que de manera específica autoricen los Titulares por medio de la Autorización, **La Organización** tratará los Datos Personales para las siguientes Finalidades:

GRUPO DE INTERÉS	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO
<p style="text-align: center;">Accionistas y Junta Directiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mantener una eficiente comunicación con información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes con los accionistas y beneficiarios finales, incluidas todas aquellas relacionadas con el gobierno corporativo.</li> <li>b. Comunicar, registrar, archivar, organizar, tramitar y gestionar las actuaciones, estrategias y actividades en las que se vinculan los accionistas.</li> <li>c. Consultar y reportar información en listas restrictivas, centrales de riesgo y/o demás operadores de información; y, realizar los reportes correspondientes en estos operadores de información.</li> <li>d. Adelantar los trámites de inscripción que se requieran ante la Cámara de Comercio respectiva y, de posesión ante las autoridades competentes, cuando haya lugar a ello.</li> <li>e. Enviar comunicaciones con información comercial o publicitaria sobre los productos, servicios, y/o eventos adelantados por La Organización o sus Aliados.</li> <li>f. Realizar todas las actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que la Entidad cumpla con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias o de cualquier índole.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Candidatos Trabajadores Aprendices Practicantes Trabajadores en misión Extrabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral (entrevistas, visitas domiciliarias, estudios de antecedentes, estudios de seguridad, pruebas de polígrafo y/o exámenes médicos) y mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo de estos procesos; y, conocer y evaluar la información relacionada con sus actividades académicas, profesionales y laborales.</li> <li>b. Conformar un banco de hojas de vida de la Organización, con el fin de evaluar perfiles y contactar a los titulares para procesos de selección y eventuales vacantes laborales.</li> <li>c. Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los trabajadores de La Organización y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de estos, incluyendo, realizar el pago de salarios, prestaciones sociales y demás que se desprendan de la relación laboral.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Verificar el cumplimiento de las Políticas internas de La Organización de sus fines empresariales conforme a las obligaciones legales o contractuales con terceros que le sean aplicables.</li> <li>e. Administrar los Datos Personales al interior de los sistemas de información y comunicaciones de La Organización, incluyendo generar copias y archivos de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados por La Organización.</li> <li>f. Almacenar y administrar información relacionada con los candidatos con el fin de desarrollar el proceso de selección, incluyendo, pero sin limitar, contactar, analizar su perfil profesional, realizar entrevista, exámenes ocupacionales y demás actividades que se consideren pertinentes para el proceso de selección y/o vinculación.</li> <li>g. Realizar programas de bienestar corporativo dirigidos a los Trabajadores para actividades de promoción y prevención de la salud y cualquier otro que el área de recursos humanos estime pertinente.</li> <li>h. Presentar información para el trámite ante entidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad Social y Salud, incluido la solicitud de reembolsos por pagos de licencias o incapacidades a las organizaciones competentes (EPS, IPS, entre otras).</li> <li>i. Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, o a través de cualquier otro medio, con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones y/o campañas de carácter comercial o publicitario, adelantados por La Organización.</li> <li>j. Recolectar imágenes en los eventos desarrollados por La Organización con el propósito de usarlas en las comunicaciones corporativas internas y/o externas, incluyendo la página web de La Organización y sus redes sociales.</li> <li>k. Enviar información relacionada con la liquidación, culminación de actividades y participación en futuros procesos de selección, con posterioridad a la terminación del contrato laboral.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Beneficiarios de los Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el Titular y sus Beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente, padres, suegros, hermanos), así como para actividades de promoción y prevención de la salud, y bienestar institucional en general.</li> <li>b. Tramitar las actividades necesarias para que el Trabajador y los miembros de su núcleo familiar, que éste indique, puedan realizar trámites de afiliación a las entidades prestadoras de salud -EPS-, cajas de compensación familiar, administración de riesgos</li> </ul>

	<p>laborales – ARL-, entre otras entidades que hacen parte del Sistema de Seguridad Social.</p>
<p>Potenciales Proveedores y/o Contratistas Aliados Proveedores y/o Contratistas Aliados Influencers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Contactar y contratar a Contratistas y/o Proveedores de servicios o productos que requiera para el desarrollo de sus actividades; así como realizar solicitudes para reportar la información contable, legal y tributaria relacionada con aquellos.</li> <li>b. Solicitar propuestas y cotizaciones de productos y/o servicios a Proveedores y/o Contratistas (actuales o potenciales), así como suscribir acuerdos con estos para adquirir dichos productos o servicios. De igual forma, entablar comunicaciones tendientes a generar alianzas en el desarrollo de proyectos.</li> <li>c. Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos/acuerdos existentes con los Proveedores, Contratistas y/o Aliados, incluyendo, pero no limitándose al envío de comunicaciones.</li> <li>d. Realizar análisis sobre calidad y niveles de servicio recibidos de los Proveedores y/o Contratistas.</li> <li>e. Enviar comunicaciones por cualquier medio, con información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos y/o campañas de carácter promocional adelantados por La Organización.</li> <li>f. Recolectar imágenes, audios y/o videos del Titular, cuando el servicio contratado así lo requiera, con el propósito de preparar textos, materiales visuales o audiovisuales ("Materiales"), para usarlos en las comunicaciones corporativas internas y/o externas, incluyendo la Página Web de La Organización, sus redes sociales y otras publicaciones con fines comerciales, publicitarios o promocionales.</li> <li>g. Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial y realizar reportes de información a centrales de riesgo, listas restrictas y/o cualquier otro operador de información.</li> <li>h. Compartir la información suministrada por el Proveedor con las áreas de La Organización que intervienen en el proceso de vinculación de Proveedores.</li> <li>i. Realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, visitas de verificación, envío de comunicados y verificación de referencias.</li> </ul>
<p>Potenciales Clientes Tomadores Titulares Fallecidos Beneficiarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proveer los productos y/o servicios contratados y realizar todas las actividades necesarias para ejecutar la relación comercial.</li> <li>b. Administrar afiliaciones, planes, renovaciones, modificaciones, cancelaciones y demás gestiones relacionadas con los servicios contratados.</li> <li>c. Verificar la identidad del tomador del servicio y de los beneficiarios, así como la legitimación para solicitar y recibir los servicios funerarios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Realizar campañas de satisfacción, estudios estadísticos, analítica de datos, y seguimiento de la calidad de los productos y/o la prestación de los servicios que presta La Organización.</li> <li>e. Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial y realizar reportes de información a centrales de riesgo, listas restrictas y/o cualquier otro operador de información.</li> <li>f. Realizar gestiones de cobranza con el propósito de recuperar cartera.</li> <li>g. Certificar las relaciones comerciales generadas entre las partes.</li> <li>h. Recolectar imágenes, audios y/o videos del Titular, cuando el servicio contratado así lo requiera, con el propósito de preparar textos, materiales visuales o audiovisuales, ("Materiales"), para usarlos en las comunicaciones externas, incluyendo la Página Web de La Organización, sus redes sociales y otras publicaciones con fines comerciales, publicitarios o promocionales.</li> <li>i. Realizar llamadas telefónicas, envió de correos electrónicos, visitas de verificación, envió de comunicados y verificación de referencias.</li> <li>j. Enviar comunicaciones por cualquier medio, con información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos y/o campañas de carácter promocional adelantados por La Organización.</li> </ul>
<p>Participantes en Eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recolectar imágenes, audios y/o videos del Titular con el propósito de preparar textos, materiales visuales o audiovisuales, para usarlos en las comunicaciones corporativas internas y/o externas, incluyendo la Página Web de La Organización, sus redes sociales y otras publicaciones con fines comerciales, publicitarios o promocionales.</li> <li>b. Permitir la participación y/o asistencia del Titular en los eventos, publicitarios, comerciales, gremiales y de cualquier otra naturaleza que sean patrocinados por La Organización.</li> <li>c. Enviar comunicaciones por cualquier medio, con información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios y/o eventos de carácter comercial adelantados por La Organización.</li> </ul>
<p>Participantes en Piezas Gráficas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente cualquier relación contractual, comercial y/o de cualquier otra naturaleza que surja entre La Organización y el Titular.</li> <li>b. Recolectar imágenes, audios y/o videos del Titular con el propósito de preparar textos, materiales visuales o audiovisuales ("Materiales"), para usarlo en las comunicaciones corporativas internas y/o externas,</li> </ul>

	incluyendo la Página Web de La Organización, sus redes sociales y otras publicaciones con fines comerciales, publicitarios o promocionales.
Visitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gestionar y garantizar la seguridad de las instalaciones y personas que se encuentran en las instalaciones de La Organización, así como gestionar los riesgos y accidentes dentro de las instalaciones.</li> <li>b. Llevar control de los visitantes a la sede de La Organización y comunicarse con una persona identificada por el visitante en caso de emergencia.</li> <li>c. Cumplir con protocolos de vigilancia de La Organización.</li> </ul>
Usuarios Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Procesar su inscripción, administrar su cuenta y permitirle el acceso a los contenidos y recursos.</li> <li>b. Adaptar los materiales, recursos y comunicaciones de acuerdo con su perfil.</li> <li>c. Monitorear el uso del sitio web, analizar patrones de navegación y optimizar la experiencia de los usuarios.</li> <li>d. Contactarlo para enviarle actualizaciones sobre nuevos contenidos, alternativas y acciones a desarrollar en la plataforma.</li> </ul>
Solicitantes PQRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gestionar y atender las peticiones, quejas, consultas, reclamos y/o sugerencias que se presenten a la Organización.</li> <li>b. Efectuar encuestas de satisfacción de los solicitantes de PQRS.</li> <li>c. Generar estadísticas internas relacionadas con la atención al público y la prestación de los servicios.</li> <li>d. Enviar comunicaciones por aplicaciones de mensajería digital, oficios físicos, mensaje de texto, correo electrónico o llamadas con información sobre la gestión de la solicitud objeto de la PQRS.</li> <li>e. Enviar comunicaciones, a través de cualquier medio, con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos y/o campañas de carácter comercial adelantados por la Organización.</li> </ul>
Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transferir o Transmitir Datos Personales a terceros, quienes podrán estar ubicados fuera o dentro del país, en el marco de la estructuración y culminación de transacciones estratégicas y, en general, para las finalidades acá mencionadas.</li> <li>b. Realizar estudios estadísticos y de analítica de datos, y actividades de mercadeo, comerciales, de inteligencia de negocios, incluyendo aquellas que hagan uso de herramientas de inteligencia artificial y big data, para desarrollar análisis sobre la viabilidad de nuevos productos o servicios, mejorar la prestación de los servicios y mejorar el desarrollo de las estrategias comerciales de La Organización.</li> <li>c. Realizar la verificación y actualización de los Datos Personales e informar sobre modificaciones en la Política</li> </ul>

	<p>de Tratamiento de Datos Personales.</p> <p>d. Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.</p> <p>e. Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.</p> <p>f. Tramitar encargos, encuestas de satisfacción, solicitudes o cualquier tipo de petición, reclamo o consulta que sea realizada por el Titular a través de cualquiera de las formas de contacto que se pongan a su disposición.</p>
--	---

## 5. Tratamiento de los datos sensibles

**La Organización** se limitará a la recolección y Tratamiento de Datos Sensibles en el marco del diseño y ejecución de sus actividades durante la prestación de sus servicios. Por lo cual, se abstendrá de recolectar y tratar Datos Sensibles de otros Grupos Interés. En los casos en que esto sea absolutamente necesario, **La Organización** informará a los Titulares los Datos Sensibles que serían objeto de Tratamiento, las finalidades específicas de su Tratamiento y que, por tratarse de Datos Sensibles, no está obligado a suministrarlos, salvo en los casos en que exista un deber legal que así lo requiera.

**La Organización** podrá hacer Tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- El Titular haya dado su Autorización previa y explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha Autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su Autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea Política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la Autorización del Titular.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## 6. Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes.

En el Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de **La Organización** sobre niños, niñas y adolescentes, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Asimismo, **La Organización** se limitará a la recolección y Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes únicamente en el marco del diseño y ejecución de las actividades que requieran el Tratamiento de esta información de manera indispensable, y en el desarrollo de las actividades que realice durante la prestación de sus servicios. El Tratamiento de los Datos Personales de niñas, niños y/o menores de edad responderán y respetarán el interés superior de los menores; y, asegurarán el respeto de sus derechos fundamentales.

En todo caso, cualquier uso de los datos de los menores de edad que se encuentren registrados en las Bases de Datos de **La Organización** o, que eventualmente se soliciten, deberá ser autorizado expresamente por el representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de entender el asunto.

De igual manera, la sociedad **La Organización** facilitará a los representantes legales de los menores la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus tutelados.

## 7. Área Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos en relación con el Tratamiento de Datos en La Organización

**La Organización** garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en su registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

El área de Servicio al Cliente de **La Organización** será la Responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos, donde el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la Autorización, en concordancia con la asesoría legal que se requiera.

### 7.1. Procedimiento para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la Autorización

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en

que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos es objeto de consulta, corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud, petición o reclamo ante **La Organización**.

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, a través del correo electrónico [servicioalcliente@orglaesperanza.com](mailto:servicioalcliente@orglaesperanza.com), buzón de sugerencias, pagina web de **La Organización** o radicada en nuestras oficinas de servicio al cliente.

Los datos recaudados y las autorizaciones serán almacenados en las bases de datos de **La Organización** y permanecerán bajo su custodia en condiciones de idoneidad, confidencialidad y seguridad generalmente admitidas. Sólo el personal autorizado podrá acceder a estas bases de datos. Se observarán los protocolos de acceso y seguridad que se consideran estándar en estas actividades para evitar la vulneración o manipulación de la información recopilada.

## 7.2. Seguridad De La Información Y Medidas De Seguridad

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, **La Organización**, ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas, sus protocolos y procedimientos están contenidos en los respectivos documentos de seguridad de la información.

Con base en lo anterior, **La Organización** informa a los Titulares de los Datos Personales que ha adoptado medidas y prácticas adecuadas para la conservación de los Datos Personales bajo condiciones de seguridad típicas de la industria, que buscan impedir su adulteración, pérdida, robo, consulta pública, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como la implementación de prácticas internas que contribuyan a un ambiente seguro de la información. No obstante, **La Organización** no podrá garantizar la seguridad total de ningún Tratamiento de Datos Personales por Internet o por sistemas de almacenamiento de datos. En caso de que algún Titular considere que sus Datos Personales no están siendo tratados de manera segura, **La Organización** agradece ser notificada a la brevedad posible a fin de revisar el asunto con la prioridad que esto amerita.

## 8. Transferencia de Datos

La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales de acuerdo a lo establecido en la presente Política,

envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Se permite la transferencia de Datos Personales siempre y cuando El Titular de la información haya autorizado la transferencia por cualquiera de los canales de comunicación establecidos por **La Organización**. En todo caso, el receptor de la información debe garantizar la seguridad de la información y los niveles adecuados de protección de datos.

## 9. Cookies

**La Organización** podrá implementar Cookies para recolectar y realizar el Tratamiento de Datos Personales de los Usuarios. **La Organización** actuará como Responsable de la información que recolecte por medio de las Cookies propias y someterá su Tratamiento a los estándares de protección establecidos en el RGPD y a lo dispuesto en la presente Política. Asimismo, **La Organización** tiene la calidad de Encargado frente a los Datos Personales que sean recolectados mediante Cookies de terceros.

En su Página Web, **La Organización** podrá implementar las siguientes Cookies:

TIPO (SEGÚN QUIÉN LAS GESTIONA)	DESCRIPCIÓN
Propias	Son enviadas/instaladas en el equipo del Usuario desde el equipo/dominio administrado por <b>La Organización</b> y desde el cual se interactúa con el Usuario. En este caso, <b>La Organización</b> actúa como Responsable.
De terceros	Son enviadas/instaladas en el equipo del Usuario desde el equipo/dominio administrado por un tercero, distinto a <b>La Organización</b> . Este tercero es quien realiza el Tratamiento de los Datos Personales y, por lo tanto, quien actúa como Responsable del Tratamiento.

TIPO (SEGÚN SU FINALIDAD)	DESCRIPCIÓN
Necesarias o de Funcionamiento	Son implementadas para habilitar funciones esenciales para el funcionamiento básico de la Página Web, y sin las cuales este no puede operar de forma adecuada.
Estadísticas	Son implementadas con el propósito de comprender cómo interactúan los Usuarios con la Página Web y así realizar el análisis estadístico de los servicios que se prestan.
De preferencia	Son implementadas con el propósito de recordar información sobre decisiones/elecciones del Usuario, en ocasiones anteriores de acceso a la Página Web, que puede diferenciar su experiencia de navegación a la de otros Usuarios. Por ejemplo, el idioma, la región desde la que se accede al servicio, entre otros.

Publicitarias o de marketing	Son implementadas con el propósito de recopilar y almacenar información relacionada al comportamiento de los Usuarios, particularmente de los hábitos de navegación de los mismos, para desarrollar un perfil específico del Usuario y enviar/mostrar publicidad con base en este perfil.
------------------------------	---

TIPO (SEGÚN EL PLAZO DE TIEMPO QUE PERMANECEN ACTIVAS)	DESCRIPCIÓN
De sesión	Son utilizadas para recopilar, almacenar y tratar información únicamente mientras el Usuario accede a la Página Web. Desaparecen/son eliminadas del dispositivo del Usuario una vez termina la sesión.
Persistentes	Son utilizadas para recopilar, almacenar y tratar información durante periodos de tiempo superiores al tiempo de la sesión del Usuario (el tiempo puede variar entre unos minutos y varios años, dependiendo de la Finalidad particular). Quedan almacenadas en el dispositivo del Usuario con posterioridad a que se termine la sesión.

**La Organización** informará a los Usuarios en su calidad de Titulares, por medio del correspondiente Aviso de Privacidad, sobre la utilización de esta tecnología, sus términos y alcance. De esta forma, los Titulares que no deseen la instalación de Cookies podrán rechazarlas total o parcialmente por medio de las opciones "No acepto" o "Escoger cookies", respectivamente, en el Aviso de Privacidad implementado en la Página Web.

Si el Usuario rechaza o desactiva total o parcialmente las Cookies, podría afectar algunos aspectos funcionales de la Página Web, durante su experiencia de navegación.

## 10. Cambios de la Política

**La Organización** se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento, razón por la cual le invitamos a consultar regular o periódicamente nuestra página web <https://www.orglaesperanza.com/>, a través de la que se mantendrá a su disposición la última versión de esta Política.

Cualquier cambio sustancial será informado oportunamente a los titulares de la información a través de los canales de comunicación habituales, con el fin de que puedan conocer las nuevas condiciones aplicables al tratamiento de sus datos personales.

## **11. Vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales**

La Política de Tratamiento de Datos Personales a que se refiere este documento fue actualizada el veinticuatro (24) de Marzo (03) de 2026.

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del Tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.