

## AVISO DE PRIVACIDAD

COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA es una entidad vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, que en adelante, y para efectos de este AVISO se denominará COLMÉDICA.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cuales dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad que busca informar al usuario de la compañía, Titular de los datos personales, acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que han sido adoptadas por COLMÉDICA, la forma de acceder a estas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

### 1. UBICACIÓN

El domicilio social de COLMÉDICA está ubicado en la Calle 93 número 19 – 25 en la ciudad de Bogotá y tiene dispuestos como canales de contacto con sus clientes y usuarios, además de las comunicaciones escritas dirigidas a su domicilio, página web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), el Centro de Atención y Gestión Telefónica Asistencia COLMÉDICA en las líneas 7464646 en Bogotá, 4868686 en Cali, 3853333 en Barranquilla, 4937000 en Medellín y desde el resto del país la línea gratuita 01800123700 a nivel nacional y en correo electrónico [oficinavirtual2@colmedica.com](mailto:oficinavirtual2@colmedica.com).

(Líneas de Atención Asistencia Colmédica: <https://www.colmedica.com/clientes/acompanamiento/asistencia-administrativa/Paginas/asistencia-colmedica.aspx>).

## **2. DATOS ADMINISTRADOS POR LA COMPAÑÍA**

COLMÉDICA ha identificado las bases de datos que administra y así lo ha indicado en su Manual de Políticas de Tratamiento y en este Aviso de Privacidad.

COLMÉDICA en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación del estado del riesgo de los usuarios recolecta y administra información sobre el estado de salud, la cual de conformidad con lo previsto en el art.5 de la citada Ley se considera de naturaleza sensible.

## **3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros usuarios son:

### **3.1. Indispensables:**

Los datos recogidos por COLMÉDICA serán utilizados para los fines propios de afiliación de las personas a los servicios de salud que ofrece, la evaluación del estado de salud de los usuarios o potenciales usuarios, la prestación de los servicios médicos que éstos requieran, la realización de estudios epidemiológicos y campañas de prevención de enfermedades, las actividades de auditoría, los cálculos actuariales así como cualquier otro que nos faculte la Ley.

Los datos personales tales como teléfono, dirección, correo electrónico, celular, han sido utilizados para efectuar el cobro de los servicios prestados, entre ellos de las cuotas periódicas, las actividades de mantenimiento de la relación contractual, la renovación, el desarrollo de herramientas que prevengan el fraude en esta actividad, y los propios de la actividad administrativa de la Compañía.

### **3.2. No indispensables:**

Así mismo, los datos personales suministrados que no tengan el carácter de sensibles, se utilizarán para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente o usuario, el desarrollo de campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios de COLMÉDICA y para el desarrollo de productos y servicios que puedan complementar o enriquecer la oferta a los usuarios.

Igualmente se podrán compartir con Aliados afines a los servicios que presta COLMÉDICA, con el fin de mejorar el portafolio de servicios y productos disponibles para los usuarios. Estos Aliados serán dados a conocer de manera oportuna bien sea a través de la Guía Médica, de información que se ponga a disposición en las oficinas y centros médicos de atención, a través del correo electrónico o de la página web.

### **Procedimiento para revocar el consentimiento respecto de las finalidades no indispensables:**

En el evento en que usted no desee que su información sea utilizada para los fines descritos en el Núm. 3.2., podrá manifestarlo mediante comunicación escrita presentada en las oficinas de COLMÉDICA ubicadas en el territorio nacional, o en el domicilio social, Calle 93 # 19-25 o a través del correo electrónico: [oficinavirtual2@colmedica.com](mailto:oficinavirtual2@colmedica.com) acreditando su identidad como se señalará en el numeral 4, e indicando la información de contacto (dirección física o correo electrónico) en la que desea recibir la confirmación del retiro correspondiente.

### **3.3. Tratamiento y Finalidades de las bases de datos de empleados, ex empleados, candidatos a empleados (Base de datos de Gestión Humana), proveedores, usuarios y potenciales clientes:**

La información de la hoja de vida de los candidatos y la que suministren en las pruebas de selección servirán para que la Compañía se forme una opinión sobre las calidades de la persona y pueden ser conservadas para futuras plazas que se abran, en el evento en que no sea contratado en la primera oportunidad.

Los datos recolectados de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por COLMÉDICA. Es posible que los datos del grupo familiar de los empleados sean obtenidos y actualizados con el fin de hacerlos partícipes de estas actividades y este será el único uso que se le dará a los mismos.

En el caso de los Proveedores, personas naturales, de COLMÉDICA, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos y desarrollar los contratos de prestación servicios correspondientes. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas comerciales que puedan resultar de su interés.

Los datos de potenciales clientes y exclientes son datos aportados en su momento por un Titular que no ha formalizado la relación contractual con COLMÉDICA o que habiéndolo hecho esta ya expiró. En ambos casos se buscará obtener el consentimiento para poder hacer uso de esos datos con el fin de ofrecer de nuevo los servicios que presta la Compañía.

COLMÉDICA podrá realizar transmisión internacional de datos personales a BANMÉDICA S.A. en cumplimiento de las disposiciones existentes en el Manual de Prevención del Delito, mediante el cual se pretende prevenir delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, así como de todas aquellos delitos, conductas o actos de corrupción que se constituyen como una actividad inaceptable, intolerable y de alto riesgo para la entidad. Para el efecto, BANMEDICA S.A. y

COLMÉDICA han celebrado un Convenio de Transmisión, que constituye un ANEXO del Manual de Prevención de Delitos y que se rige por la normatividad colombiana en materia de protección de datos.

#### **4. MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO.**

Con el fin de que Usted formule sus consultas o reclamos, COLMÉDICA ha dispuesto los siguientes puntos de atención:

- Calle 93 # 19-25 Piso 1° de Bogotá oficina de correspondencia
- Oficinas de atención a nivel nacional o a través del Contáctenos ubicado en la página web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com)
- Correo electrónico: [oficinavirtual2@colmedica.com](mailto:oficinavirtual2@colmedica.com)

Le informamos que tanto para consultas como reclamos deberá acreditar que usted es el Titular de los datos, adjuntando copia de su documento de identidad, su dirección física o electrónica en la cual desea recibir la respuesta.

**Consultas.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de

la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. 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.

3. 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 atender el reclamo dentro de

dicho término, se 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.

**Queja.** El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## **5. MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

Toda la información que reposa en las bases de datos administradas por COLMÉDICA, está protegida, tanto en su acceso, conservación y uso.

COLMÉDICA cuenta con altos estándares de seguridad informática y ha implementado los procedimientos requeridos para garantizar la confidencialidad y uso apropiado de la información.

## **6. CIRCULACIÓN TRANSFRONTERIZA DE DATOS**

COLMÉDICA eventualmente puede tratar la información enviándola a través de medio seguro a la República de Chile, país de origen de la Sociedad Matriz y a otros países, cuando el titular, de conformidad con el plan contratado, solicite la prestación del servicio de asistencia médica en el exterior o cuando haya lugar a obtener dictámenes médicos por parte de otros prestadores de servicios de salud radicados fuera de Colombia, lo cual ocurrirá por solicitud del Titular y si el Plan de Salud contratado lo contempla.

## **7. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Manual de Políticas y Procedimientos estará a su disposición en la oficina del Oficial de Protección de Datos Personales y está publicado en la página web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).

Cualquier cambio sustancial en el Manual será informado a través del mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro que se considere pertinente.

Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.

Fechas de actualización del Aviso:

Julio del 2013. GEG-SSV

Marzo 7 de 2016. NL-SSV- DMV