



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1	CONTENIDO	2
2	INTRODUCCIÓN	4
3	ASPECTOS GENERALES	10
3.1	DERECHO DE HABEAS DATA	10
3.2	OBJETO	11
3.3	ÁMBITO DE APLICACIÓN	11
3.4	ALCANCE	11
3.5	DEFINICIONES	12
4	PRINCIPIOS	14
4.1	PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS	14
4.2	PRINCIPIO DE FINALIDAD	14
4.3	PRINCIPIO DE LIBERTAD	14
4.4	PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	14
4.5	PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	14
4.6	PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	15
4.7	PRINCIPIO DE SEGURIDAD	15
4.8	PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	15
4.9	NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD	15
4.10	TEMPORALIDAD O CADUCIDAD	15
4.11	INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES	15
5	DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS	17
5.1	DERECHOS DE LOS TITULARES.	17
5.2	AUTORIZACIÓN.	18
5.3	IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.	20
5.4	FINALIDAD.	21
5.5	VIGENCIA.	25
5.6	CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.	25

6 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.	26
6.1 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.	26
6.2 DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.	29
6.3 NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.	30
7 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.	31
7.1 CONSULTAS.	31
Consulta mediante radicación física de la solicitud	31
Consulta mediante radicación de la solicitud a través de correo electrónico	32
7.2 RECLAMOS.	34
8 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	36
9 PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	36
10 CIRCULACION TRANSFRONTERIZA DE DATOS	37
11 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE	39
12 FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.	40



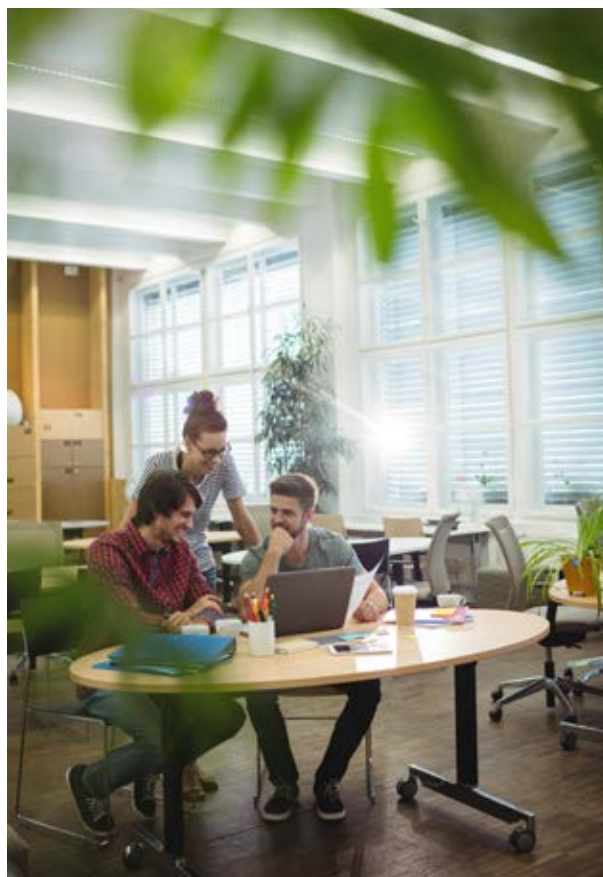
2 INTRODUCCIÓN

Colmédica es una compañía de medicina prepagada entendida ésta como un sistema organizado y establecido conforme a la ley, para la gestión de la atención médica y de la prestación de servicios de salud y/o para atender directa o indirectamente estos servicios incluidos en un plan de salud preestablecido, mediante el cobro de un precio regular previamente acordado.

Colmédica desde diciembre 2021 hace parte del grupo empresarial conformado en Colombia por las sociedades: Banmédica Colombia S.A.S, Aliansalud E.P.S. S.A., Colmédica Medicina Prepagada S.A., Unidad Médica y de Diagnóstico S.A., Administradora Country S.A.S., Administradora Clínica la Colina S.A.S., Inverclinco S.A.S., CDC Holdings Colombia S.A.S., Country Scan S.A.S, Resonancia Magnética de Colombia S.A.S, Resonancia Magnética del Country S.A.S. El control conjunto lo ejercen las sociedades matrices Bordeaux UK Holdings II Limited y UHG Holdings UK VII Limited. Colmédica a la vez es la matriz de Unidad Médica y de Diagnóstico S.A, entidad que administra los centros médicos Colmédica, todas estas entidades dedicadas al aseguramiento y a la prestación de servicios de salud en Colombia.



En desarrollo de su objeto social Colmédica presta los citados servicios a los Usuarios, de conformidad con lo establecido en el contrato de medicina prepagada que se suscriba, el cual debe sujetarse a las prescripciones establecidas en el Decreto 1570 de 1993 (Por el cual se reglamenta la Ley 10 de 1990 en cuanto a la organización y funcionamiento de la medicina prepagada) y 1486 de 1994 (Por el cual se reglamenta el Estatuto Orgánico del Sistema General de Seguridad Social en Salud en cuanto a la organización y funcionamiento de la medicina prepagada, se modifica el Decreto 1570 de 1993 y se dictan otras disposiciones), Decreto 780 de 2016 actualizada el 11 de junio de 2024 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, así como en las demás normas concordantes y las que las supriman, modifiquen o adicionen.



En consecuencia, en el proceso de celebración del contrato y durante su desarrollo, Colmédica conoce información personal de los Usuarios, que es requerida en atención al objeto mismo del contrato. Dentro de dicha información hay datos que tienen la naturaleza de datos sensibles, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 “General de Protección de Datos Personales”, en adelante Ley 1581 de 2012, que señala que los datos referidos a la salud tienen esa naturaleza.



También en desarrollo de su gestión empresarial Colmédica conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus Usuarios pero que podrían llegar a serlo, bien sea porque: a) la persona se acerca a Colmédica para indagar sobre sus servicios, b) un tercero legitimado para ello suministra la información personal del Titular con el fin de que éste haga parte de un grupo de usuarios recibiendo mejores condi-



ciones, c) desarrolla alianzas comerciales que buscan satisfacer de mejor manera las necesidades de sus Usuarios, u ofrecer sus servicios a potenciales usuarios, d) porque a través de sus asesores comerciales ha conocido de manera legítima información de potenciales usuarios para hacerles conocer sobre las características y condiciones de los servicios prestados por la Compañía, e) ha sido autorizada por los usuarios de la UMD y/o de Aliansalud EPS para ser contactados con el fin de informarles acerca de los servicios médicos que ofrece.

Ahora bien, con el fin de dar un contexto claro acerca de la administración de datos personales por parte de Colmédica en desarrollo de su objeto social, se señala como política en la materia:

Que ésta efectuará los requerimientos de información personal pertinentes y necesarios de acuerdo con la naturaleza del contrato de gestión para la prestación de servicios de salud de que se trata.

Que a lo largo de la relación contractual Colmédica mantendrá informado al Usuario, bien sea a través del canal telefónico, virtual,

correo físico, electrónico o de mensajes de texto, mensajería instantánea por whatsapp acerca de los aspectos propios del contrato, así como le informará sobre los cambios en el modelo de servicio, canales de atención, programas de prevención en salud y prestadores contratados, así como novedades y facilidades del servicio.

Podrá así mismo desarrollar alianzas con terceros, con el fin de ponerlas en conocimiento de sus Usuarios, propendiendo por la satisfacción integral y eficiente para el usuario.

En aquellos eventos en que Colmédica busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus usuarios, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice los datos de contacto de tales Titulares, se sujetará a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 del 2023, y se actuará de conformidad con lo que estas y sus decretos reglamentarios dispongan.

Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual con el fin de volverlos a vincular, tendrá en cuenta lo siguiente: términos de reactivación del

contrato, tiempo transcurrido desde la terminación del mismo y la voluntad del usuario de seguir recibiendo información que le permita volver a vincularse con Colmédica.

Así como, atenderá los deberes establecidos por la Ley 1581 de 2012 cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, ex empleados, empleados y profesionales de salud persona natural.

Colmédica es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información. En particular, les indicará que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el Titular goza de libertad para responderlas, entendiéndose que por la razón del servicio que presta Colmédica, ésta debe formular estas preguntas y que no se podría celebrar el contrato de medicina prepagada si el potencial Usuario se abstiene de revelar su verdadero estado de salud. Todo ello, de conformidad con lo previsto en el Decreto 1570 de 1993 modificado por el Decreto 1486 de 1994, que establecen que serán anexos obligatorios de cada contrato la solicitud del contratante y las declaraciones del estado de salud de los usuarios y en los Artículos 6 de la Ley 1581 y del Decreto 1377, que establecen que el Tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo en los casos en que por ley no sea requerido este otorgamiento y cuando sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, eventos en los cuales los representantes legales otorgarán la autorización.

Los datos biométricos que se soliciten tienen por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a Colmédica, prevenir las situaciones de



fraude por suplantación de identidad al suscribir el contrato y durante la ejecución del mismo.

Previsiones Especiales en Materia de Datos Sensibles

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por Colmédica en atención a que éstos tengan la calidad de beneficiarios del plan de medicina prepagada contratado por algún Titular de datos, serán los pertinentes y adecuados para el propósito de brindarles acceso a los servicios de salud objeto de dicho Plan. En aquellos eventos en que la compañía desarrolle programas de salud virtuales o presenciales en los cuales sean requeridos datos de menores de edad, éstos se solicitarán directamente a sus padres o al representante legal del menor, de manera virtual, lo cual podrá hacerse con una validación de correo electrónico ó celular.



Si el programa no solicita datos personales para poder ser utilizado por el menor de edad, no se requiere obtener autorización de sus padres.

En el evento en que se quiera hacer participe al menor de alguna actividad que requiera su asistencia, o de invitarlo a algún evento lúdico, las comunicaciones deben ser dirigidas directamente a los padres de familia o representantes legales del menor. Así como cuando se le permita el envío de fotos u otro dato personal del menor, solamente se podrá hacer por conducto de sus padres o representantes legales.

Así mismo, Colmédica velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los USUARIOS sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida por el objeto del contrato de medicina prepagada, de tal manera que ésta sólo podrá ser acce-

dida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

Colmédica pondrá a disposición de los Titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el capítulo V de este manual.

Es importante precisar que, los derechos de los Titulares de la información, en su calidad de Usuarios de los servicios de salud, se atienden de conformidad con lo establecido en este Manual de Políticas de tratamiento de datos Personales y en el documento descriptivo de los procesos de radicación y respuesta a consultas y reclamos, y su administración y cumplimiento le corresponde al Área de Servicio al Cliente.

3 ASPECTOS GENERALES

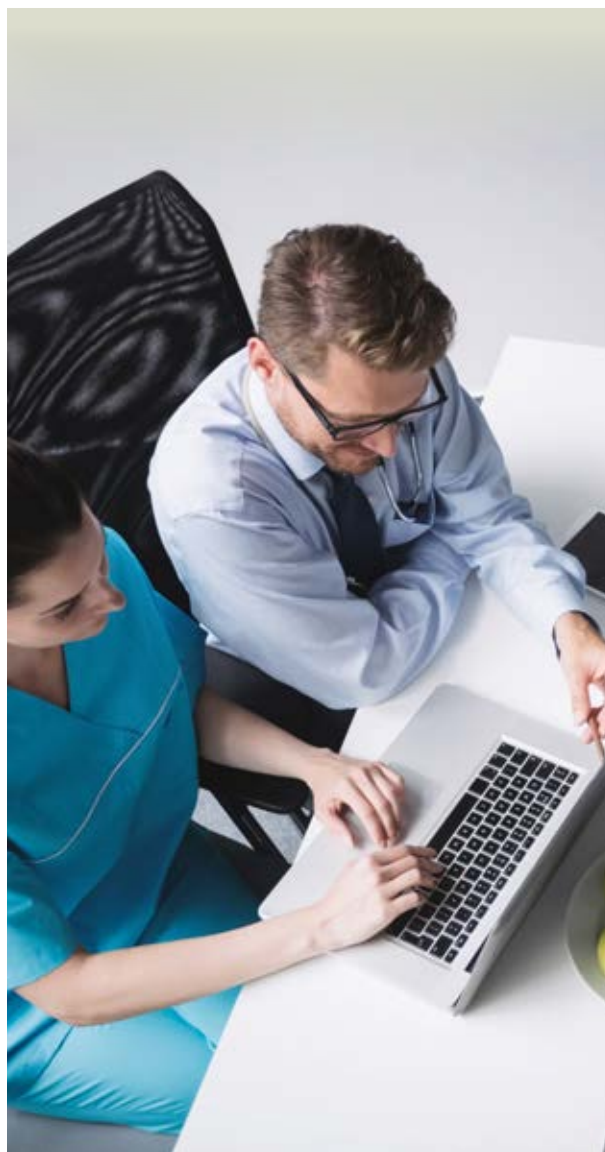
3.1 DERECHO DE HABEAS DATA

El Art. 15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirllos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley 1266 de 2008 considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí

mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley 1581 de 2012 es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.



3.2 OBJETO

La Política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales Colmédica haya recogido, administre o conserve información de carácter personal, entre otros.



3.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de Colmédica o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las autorizaciones otorgadas por los Titulares a sus entidades relacionadas, o a sus aliados comerciales.

En el primer caso cuando es Colmédica la que recolecta los datos y decide sobre su Tratamiento, actuará como Responsable. En los demás casos, tendría la calidad de Encargado en razón a que actuaría por cuenta de una entidad o persona Responsable diferente de ella.

Así mismo, la política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano, así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de la ley, normas internacionales o tratados, le sea aplicable la legislación colombiana.

3.4 ALCANCE

Todos los funcionarios de Colmédica quedan cubiertos bajo esta política. Colmédica adelantará las campañas informativas, pedagógicas y de capacitación requeridas, para que en particular, las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la Ley y las disposiciones adoptadas por la Compañía para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de Colmédica que en razón de su gestión o servicio deban tener acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a Colmédica, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.



3.5 DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.

Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósi-

tos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley 1266 de 2008: Privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en

general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley 1266 de 2008.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley 1266 de 2008. La Ley 1266 de 2008 incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley 1266 de 2008.

Los datos sensibles son aquellos que afectan 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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, el decreto reglamentario 1377, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley 1266 de 2008, los referidos al estado civil de las personas, la

profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o circulación.



4 PRINCIPIOS

Es un compromiso de Colmédica en desarrollo de su gestión, el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en la Sentencia C-748 de 2011:

4.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

4.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD

El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

4.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

4.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

4.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

4.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

4.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

4.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma;

4.9 NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

4.10 TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

4.11 INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Colmédica en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Esto es que en desarrollo de su actividad de empresa de medicina prepagada recabará los datos necesarios para el desarrollo de dicha actividad.

Así mismo, cuando actúe como Responsable del Tratamiento, es decir cuando esté

frente a un Titular que va a adquirir la calidad de Usuario o ya la tiene, le informará a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará por el tiempo necesario para alcanzar la necesidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley para datos médicos e historia clínica.

Respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informará al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido deber aportar información veraz y actualizada sobre su estado de salud. Si no es su voluntad aportarla, le informará que en atención a las normas especiales que rigen la celebración de contratos de medicina prepaga no se podría avanzar en la celebración del mismo.



5 DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

5.1 DERECHOS DE LOS TITULARES



a.

Dirigirse a Colmédica, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el numeral 5.6 de la presente Política que está publicada en la página web de la Compañía, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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;



b.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a Colmédica salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;



c.

Ser informado por Colmédica, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;



d.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios;



e.

Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley 1266 de 2008 de Hábeas Data Financiero y crediticio, la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no medie un deber legal o contractual que requiera del dato.



f.

Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por Colmédica, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable sólo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción, y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Colmédica a través de la presente Política de Tratamiento publicada en la página web, informará de manera suficiente acerca de los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

5.2 AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b. Datos de naturaleza pública;
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Colmédica cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado, guardará copia de la solicitud y del documento de entrega por el tiempo previsto para conservación de documentos, de acuerdo con la ley y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones que se utilizarán en la recolección de datos por parte de los Titulares de los datos, serán claros, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley 1266 de 2008 (habeas data financiero y crediticio) como por la Ley 1581 de 2012 (habeas data general). Por lo anterior, se reseñará de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización, correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley 1581 de 2012, se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento. Así mismo, tratándose del uso de datos personales que no correspondan a finalidades indispensables para el desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre Colmédica y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario, existirá el mecanismo a través de la página web, (contáctenos) que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita, manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines, así como estará habilitado el canal físico, para que de manera escrita mediante el envío de la solicitud a la sede de la dirección general de Colmédica se solicite el no ser informado acerca de estas finalidades no indispensables.



5.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Colmédica ha identificado las siguientes bases de datos:

- Usuarios.
- Usuarios histórico.
- Potenciales clientes.
- Candidatos a empleados.
- Empleados y ex empleados.
- Candidatos profesionales médicos.
- Profesionales médicos.
- Datos de salud usuarios.
- Datos de salud usuarios histórico.
- Proveedores y contratistas.
- Videovigilancia.
- Gestión de denuncias y asuntos corporativos.
- Contactos empresariales.
- Junta Directiva.



5.4 FINALIDAD

Las bases de datos tendrán las siguientes finalidades:

■ USUARIOS

Utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el Titular con Colmédica.

En desarrollo de esa relación contractual, Colmédica buscará informarlos acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar el alcance de los servicios contratados; de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas y evaluar la calidad de los servicios. Así mismo, busca enviarles información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales para complementar, optimizar o profundizar otros productos que le pueden resultar de interés.

También, con la finalidad de realizar estudios, análisis y actividades de mercadeo, publicidad y promoción.

■ USUARIOS HISTÓRICO

En relación con los datos de Usuarios con quienes tuvo en el pasado una relación contractual, se conservan con el fin de tener a disposición de las Autoridades o del mismo titular su información durante el tér-

mino establecido en las leyes colombianas.

Además, con la finalidad de volverlos a vincular, explicarles los términos de reactivación del contrato sin perder los beneficios siempre y cuando al iniciar el contacto el usuario exprese su voluntad de seguir recibiendo información que le permita volver a vincularse con Colmédica.

■ POTENCIALES CLIENTES

Tener un contacto con el Titular a través de los diferentes canales para presentarse como Entidad e informarlo acerca de los productos y servicios que ésta presta.

Difusión de campañas publicitarias para informar y captar la atención de personas interesadas en los productos y servicios, impulsando su adquisición.

■ CANDIDATOS A EMPLEADOS

Contar con información de candidatos a procesos de selección adelantados por la Colmédica, para la ejecución del proceso de selección de candidatos, practicantes y aprendices para ocupar las vacantes de la compañía. También comprende la información de aquellos candidatos que si bien no fueron favorecidos en una ocasión, pueden ser tenidos en cuenta para futuros procesos de selección siempre y cuando la persona manifieste su interés en que así sea, caso en el cual se compartirán sus hojas de vida con otras compañías vinculadas. También tiene como fin promover la igualdad, la diversidad y la inclusión en la etapa de contratación.



■ EMPLEADOS Y EX EMPLEADOS

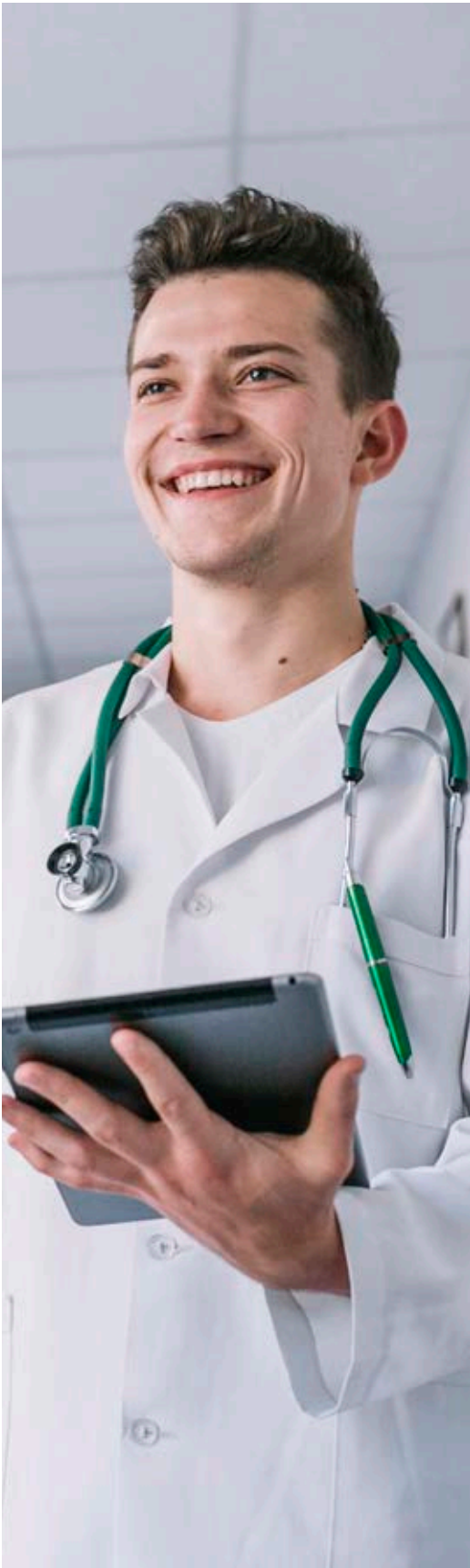
1. Conservar la información actualizada de sus colaboradores con el fin de desarrollar el vínculo laboral existente de manera adecuada.

Así como todos los procesos derivados de la misma, tal como el seguimiento y reportes asociados al cumplimiento de las funciones, deberes y obligaciones de los colaboradores, incluido el control de horario, realizar evaluaciones de desempeño, reportes y adoptar mejores prácticas, reconocimiento al colaborador, para mantener la comunicación entre las partes, y cumplir con las obligaciones legales y requerimientos a los que Colmédica está sujeta, entre otras, aquellas relacionadas con seguridad y salud en el trabajo (SST).

Así mismo, incorporar datos personales de los miembros de su grupo familiar, será la que se considere necesaria y razonable con el fin de que éstos puedan ser partícipes de los beneficios legales, extralegales y actividades de bienestar que desarrolle Colmédica; así como para cumplir con las demás disposiciones legales y políticas internas de la Compañía.

2. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas o con aquellos aliados con los que se desarrollan productos y servicios que busquen beneficiar a los empleados de Colmédica.
3. Tener información actualizada de los pasantes con el fin de desarrollar la relación que se establece con la empresa con ocasión de la pasantía.
4. Promover la igualdad, la diversidad y la inclusión en las etapas de contratación y en el lugar de trabajo.
5. Los datos de ex empleados serán conservados con el propósito de tener a disposición de las autoridades, o del mismo Titular su información durante el término establecido en la ley laboral.
6. Recolectar y procesar sus datos biométricos, tales como: huella, imagen, firma electrónica con los siguientes fines: realizar una adecuada identificación del colaborador dentro de las instalaciones de la Compañía, registro de eventos y actividades corporativas y para la suscripción de docu-





mentos en ejercicio de sus funciones.

7. Cumplir con los deberes de Responsable del Tratamiento, en especial los referidos a conservar bajo condiciones de seguridad razonables y necesarias, la información personal que los empleados deban conocer y tratar en razón de sus funciones, con ocasión del ejercicio de su cargo, y, en general, por tener la calidad de empleado de Colmédica.

■ CANDIDATOS PROFESIONALES MÉDICOS

La base de candidatos a profesionales médicos recoge información relacionada con datos generales del profesional médico, experiencia laboral y formación, certificaciones, referencias y la demás contenida en la hoja de vida, a fin de evaluar su posible vinculación a Colmédica, lo cual incluye la realización de las actividades concernientes con el cumplimiento de las políticas de contratación.

■ PROFESIONALES MÉDICOS

1. Contar con información actualizada de los profesionales de la salud con quienes Colmédica tiene suscritos contratos de prestación de servicios y realizar las gestiones necesarias para el desarrollo de su objeto.
2. Mantenerlos informados acerca de los canales de contacto, los modelos de atención implementados, y de los procedimientos internos relevantes para la adecuada prestación del servicio.
3. Informarles acerca de actividades desarrolladas por Colmédica dirigidas a los profesionales de la salud, así como en general de los productos y servicios que ofrece la compañía.

■ DATOS DE SALUD USUARIOS

1. Conservar información personal relacionada con datos de salud e Historias Clínicas de Usuarios, necesaria para la gestión de la atención médica y de la prestación de servicios de salud de conformidad con el contrato de medicina prepagada suscrito en desarrollo del deber legal que lo establece.
2. Realizar seguimiento a la condición de salud de los Usuarios, para fines de promoción y prevención de la salud.



3. Suministrar información solicitada por la autoridad competente en virtud de una Ley.

■ DATOS DE SALUD USUARIOS HISTÓRICO

Esta base busca tener a disposición de las Autoridades o del mismo titular su información durante el término establecido en las leyes colombianas.

■ PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

La base de datos de Proveedores y Contratistas persigue la finalidad de contar con información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o Contratistas, con el fin de desarrollar la relación contractual con ellos establecida, efectuar los pagos e informarlos de las novedades de la Compañía y dar cumplimiento a las normas legales vigentes.

■ VIDEOVIGILANCIA

La información que se recolecta al ingreso de las instalaciones de Colmédica tales como nombre y número de identificación y la que se captura a través de videocámaras de vigilancia se usan con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

Colmédica obtendrá la autorización de los Titulares a través de los avisos que ha dispuesto en las zonas de ingreso que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos.

■ GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ASUNTOS CORPORATIVOS

Esta base de datos tiene como finalidad incluir los datos personales del denunciante y denunciado cuando se generen denuncias en desarrollo de las disposiciones previstas en el Modelo Prevención Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), así como otras finalidades afines como serían las relacionadas con normas y políticas corporativas.

■ CONTACTOS EMPRESARIALES

Esta base de datos contiene el registro de datos de contacto institucionales de los empleados o representantes de los clientes, proveedores e instituciones prestadoras de salud para el manejo de la relación comercial, lo cual incluye la gestión contable, fiscal y administrativa.

■ JUNTA DIRECTIVA

Esta base tiene la finalidad recolectar y mantener actualizados los registros de los datos personales de los miembros de Junta, para el cum-

plimiento de la normatividad, las funciones propias de este órgano social, así como de las políticas corporativas y los pagos relacionados con la labor desempeñada.

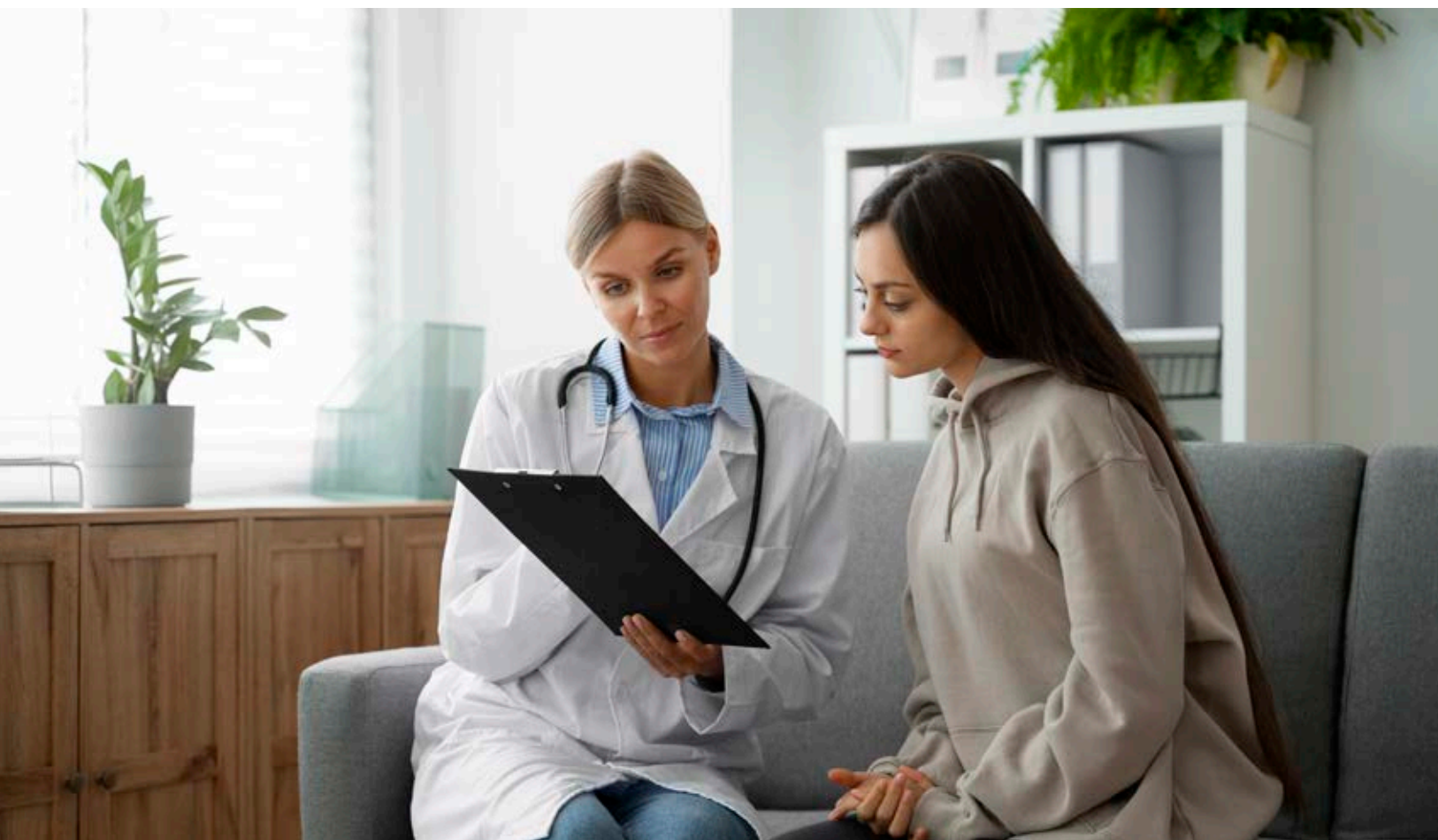
5.5 VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios señalados en la normatividad vigente, en particular el Principio de Finalidad, Legalidad, Necesidad y Razonabilidad así como con los de caducidad y temporalidad.

5.6 CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Colmédica establece como canales de comunicación con los Titulares:

TITULAR	TIPO DE CANAL	INFORMACIÓN DEL CANAL
Usuarios-Potenciales Clientes	Página web	www.colmedica.com Sección de Servicio al Cliente a través de la opción Contáctenos
	Correo electrónico	datospersonales@colmedica.com
	Dirección Física	Direcciones de todas las oficinas de atención a nivel nacional.
Candidatos Profesionales Médicos	Correo electrónico	conveniosmedicos@colmedica.com
	Página web	www.colmedica.com Sección Portal Prestadores/ Servicio al profesional/ Contáctenos
Profesionales Médicos	Página web	www.colmedica.com Sección Portal Prestadores/ Servicio al profesional/ Contáctenos
	Correo electrónico	conveniosmedicos@colmedica.com datospersonales@colmedica.com
	Celular	318 240 4516 - 316 460 0899
Candidatos a Empleados – Empleados y Ex Empleados	Correo electrónico	direcciondegestionhumana@colmedica.com datospersonales@colmedica.com
Proveedores y Contratistas	Correo electrónico	direccionadministrativa@colmedica.com
	Celular	316 876 7948
Informante Centro de Ayuda Ética	Correo electrónico	datospersonales@colmedica.com
Junta Directiva	Correo electrónico	datospersonales@colmedica.com



6 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

6.1 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa Colmédica como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

La Ley 1581 de 2012 lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usua-

rio”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Núm. 3.6 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Colmédica conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito, de manera telefónica, y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- Colmédica informará acerca de la finalidad de la recolección tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en la presente Política de Tratamiento; el Titular siempre

conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.

- Colmédica informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales establecidas con los clientes y usuarios.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y, en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento para tales fines, de no existir certeza sobre la existencia de dicha autorización no se podrá hacer uso de tales datos. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Los derechos que le asisten al Titular de la Información están incluidos en la Presente Política de Tratamiento publicada en la Compañía, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas y adoptadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado, se sujetarán a la normatividad vigente en la materia.
- Colmédica adoptará medidas adecuadas para monitorear en sus sistemas, plataformas, equipos, y redes, en los que circule la información de la que ella es Responsable, con el fin de poder advertir, prevenir y contener conductas que puedan afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Por tal razón todos los empleados, proveedores, usuarios, y terceros que se dirijan a la Compañía a través de su correo institucional, o de sus aplicaciones o equipos deberán abstenerse de incurrir en prácticas que puedan poner en peligro a la información. Colmédica en cumplimiento de sus deberes como Responsable, podrá alertar, conocer, investigar y adoptar las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para conservar la información por ella recolectada y/o tratada, bajo las condiciones de seguridad adecuadas para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible, se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del Área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento

el uso actualizado y adecuado de la información.

- Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- En el Numeral 5.6. de esta Política se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- Se han desarrollado las leyendas de

“reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello. Cuando se entregue al Encargado información para ser tratada que se encuentre bajo uno de estos supuestos se le informará a éste de manera oportuna.

- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, en los tiempos y términos establecidos por esta Autoridad.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del área Jurídica.



dica. Los requerimientos de explicaciones y traslado de quejas deben ir directamente al Área Jurídica.

- El seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas estarán a cargo del Comité de Habeas Data, el Oficial de Protección de Datos Personales siempre en colaboración del Área Jurídica.



6.2 DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Colmédica por regla general, actúa como Responsable del Tratamiento; si eventualmente llegare a tener la calidad de Encargado, observaría lo siguiente:

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 6.1. de esta Política.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Área Jurídica con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

6.3 NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Colmédica cuenta con medidas de Seguridad de la información, basado en las normas expedidas por el Congreso de la República y el Ministerio de Salud y Protección Social. Dichas previsiones orientan el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

Colmédica cuenta con Políticas y Procedimientos en materia de Seguridad de la Información que cubren tanto los activos generales de la información como los datos personales y ha documentado las medidas que aplica para garantizar estándares adecuados y suficientes al hacer el tratamiento de los datos personales que le han sido confiados, o aquellos que debe conocer en razón de la prestación de sus servicios.



7 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

7.1 CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, denominado “Consultas”, el titular o sus causahabientes podrán elevar consulta sobre la información que de éste repose en las bases de datos administradas por Colmédica.

Consulta mediante radicación física de la solicitud:

- Los Titulares deberán acreditar su identidad adjuntando copia de la cédula y los menores adultos, es decir los mayores de 14 años de su tarjeta de identidad. Los extranjeros aportarán copia de la cédula de extranjería o de la contraseña correspondiente.
- Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción del causante y copia de su registro civil mediante la cual se acredita su calidad
- Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.



Una vez que Colmédica reciba la solicitud de información, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado; si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin que el solicitante la aclare.

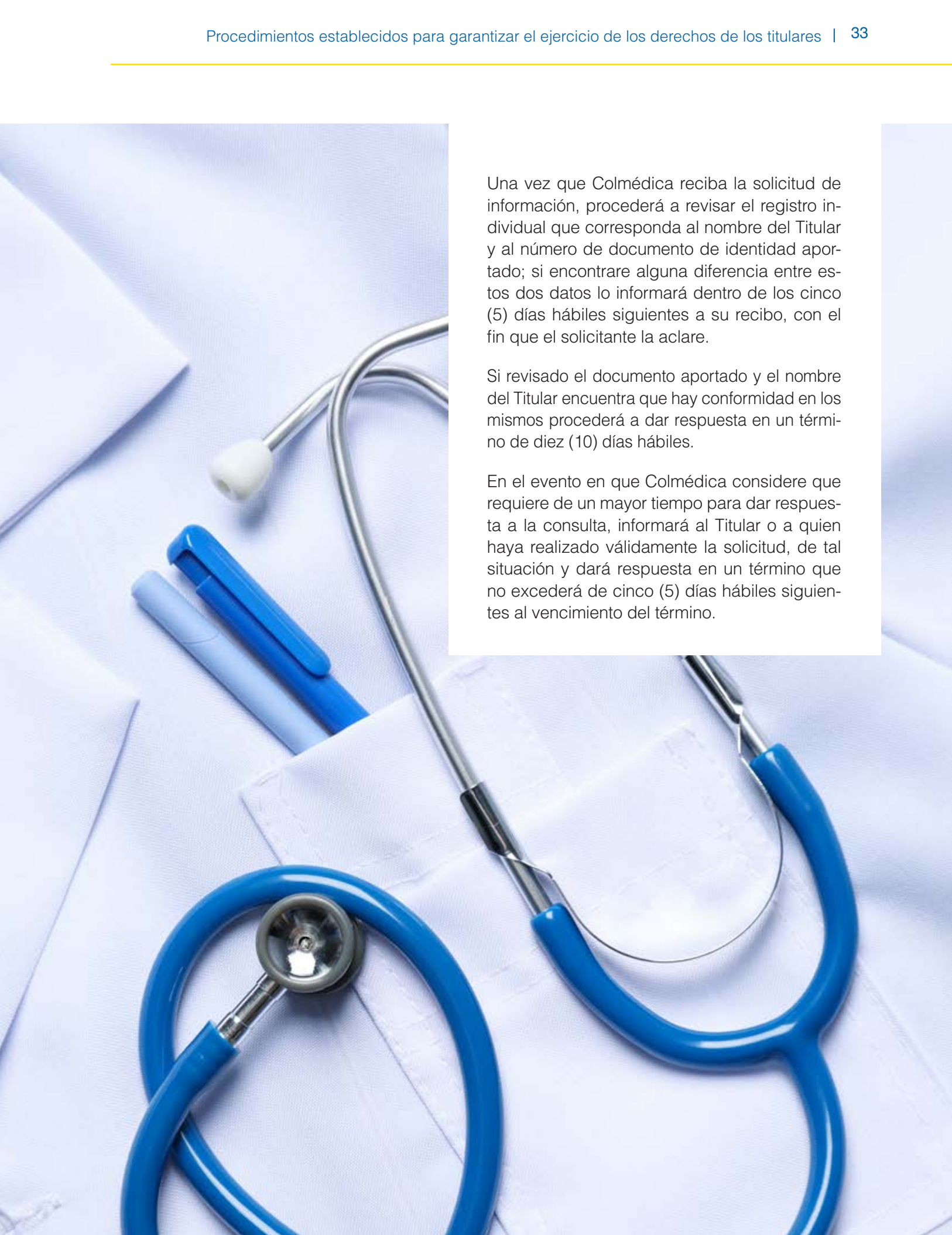
Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que Colmédica considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular o a quien haya realizado válidamente la solicitud, de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

Consulta mediante radicación de la solicitud a través de correo electrónico

- Los Titulares deberán acreditar su identidad adjuntando copia escaneada de la cédula y los menores adultos, es decir los mayores de 14 años de su tarjeta de identidad. Los extranjeros aportarán copia de la cédula de extranjería o de la contraseña correspondiente.
- Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia escaneada del registro civil de defunción del causante y copia escaneada de su registro civil mediante la cual se acredita su calidad.
- Los apoderados, deberán remitir copia auténtica escaneada del poder y de su documento de identidad.
- En caso que la consulta se realice por un usuario activo de la compañía, deberá canalizarse a través del correo electrónico que tenga registrado en la misma.





Una vez que Colmédica reciba la solicitud de información, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado; si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que Colmédica considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular o a quien haya realizado válidamente la solicitud, de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.



7.2 RECLAMOS

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por Colmédica debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de Colmédica o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante Colmédica o el Encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará ante Colmédica o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda 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 Colmédica o el Encargado a quien se dirija 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.



Colmédica utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si Colmédica no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



El Titular, Causahabiente o Apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

9 CARGO O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las áreas responsables de velar por el cumplimiento de estas disposiciones de acuerdo a la clasificación que se menciona a continuación, mantendrán informado al Oficial de Protección de Datos Personales, al suplente o Director del área que haga sus veces y a la Secretaría General y Jurídica en todo momento, con la finalidad que en coordinación de estas dos instancias se brinden los lineamientos requeridos para la atención de la consulta y/o reclamo.

- Usuarios (Vigentes - No vigentes) - Subgerencias de Operaciones y Servicio al Cliente.
- Profesionales Médicos – Subgerencia de Convenios Médicos.
- Candidatos, Empleados y Ex Empleados - Gerencia de Personas.
- Proveedores y Contratistas - Subgerencia Administrativa.
- Potenciales Clientes- Subgerencia de Procesos Comerciales.

Dada la importancia de este proceso estas áreas tendrán una comunicación directa con el Oficial de Protección de Datos Personales, la Secretaría General y Jurídica y con las áreas que apoyan la gestión para atender la consulta o reclamo, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.



10 CIRCULACIÓN TRANSFRONTERIZA DE DATOS

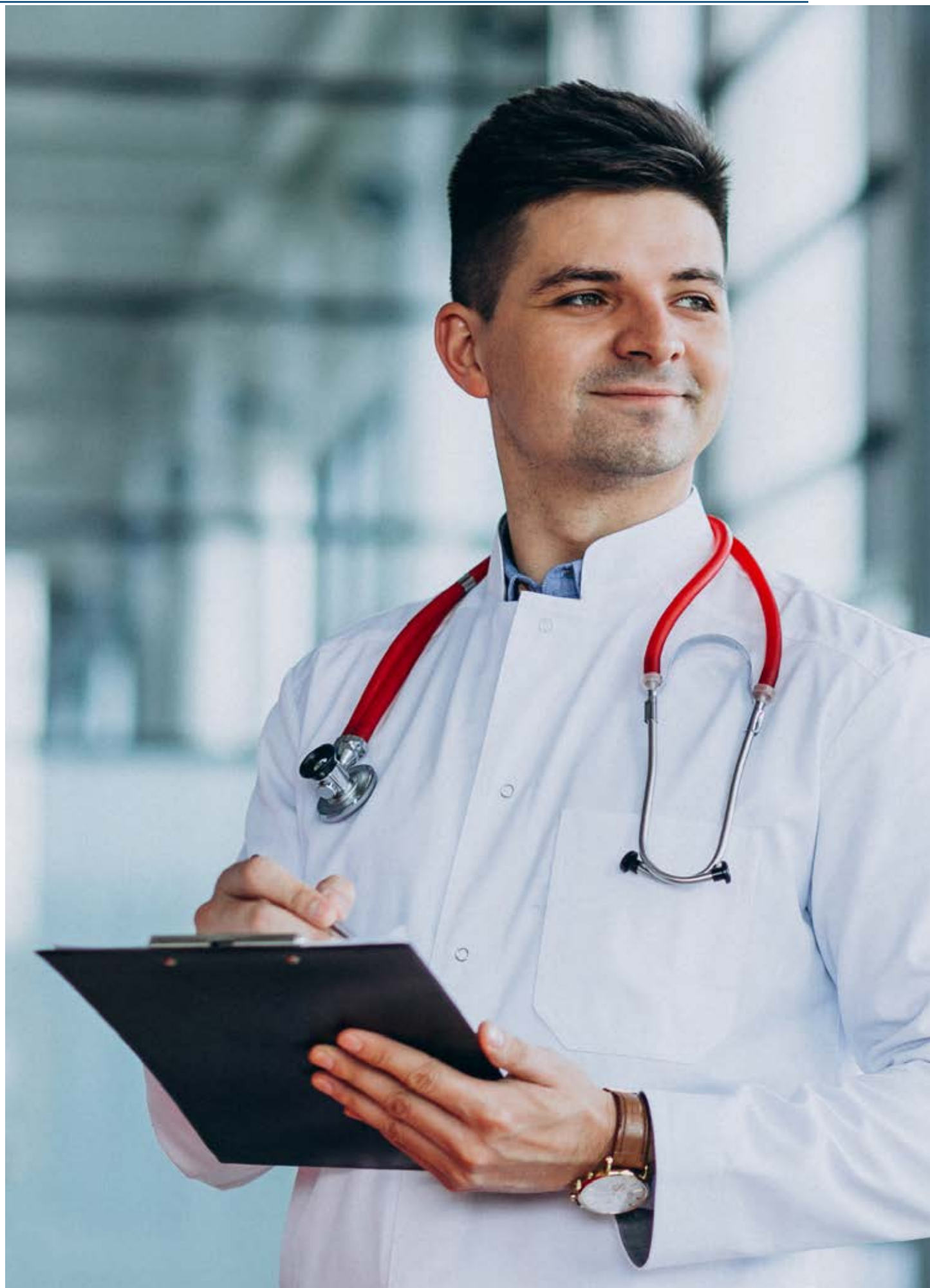


Colmédica puede llegar a transmitir y/o transferir información personal de los usuarios a otros países, cuando éstos, soliciten la prestación del servicio de asistencia médica en el exterior o cuando haya lugar a obtener dictámenes médicos por parte de otros prestadores de servicios de salud radicados fuera de Colombia, lo cual ocurrirá por solicitud del Titular y si el Plan de Salud contratado lo contempla.

También lo hará con el fin de dar cumplimiento a las políticas corporativas de su casa matriz que sean extensivas a las compañías vinculadas o que así lo indiquen, entre ellas, las referidas a la prevención de delitos y actos de corrupción, seguridad de la información; adopción de mejores estándares, entre otras.

En estos eventos, Colmédica podrá suscribir los Convenios de Transmisión que considere necesarios para tales efectos, y en su defecto, acudirá al procedimiento establecido en la normatividad vigente.

En caso de que se requieran Transferencias de datos personales Colmédica cumplirá con la normatividad vigente en la materia, Ley 1581 de 2012, y su respectivo reglamento compilado en el Decreto 1074 de 2015 así como con las demás que lo adicionen, modifiquen o complementen.



11 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por Colmédica las cuales se encuentran reguladas en las normas del sector salud.

En algunas actividades, dependiendo de la finalidad del Tratamiento de los datos personales, regirá la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las circulares externas emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En lo que tiene que ver con finalidades de recopilar, tratar y circular datos financieros y de comportamiento crediticio con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular, rige la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios.

En lo relativo a la gestión de cobranza y al tratamiento de datos personales para fines de prospección comercial, Colmédica dará cumplimiento a la Ley 2300 de 2023, la cual complementa el régimen de protección de datos personales Ley 1581 de 2012 y de habeas data, contenido en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Se delega por parte de la Junta Directiva al Comité de Protección de Datos Personales de Colmédica, la supervisión y aprobación de las actualizaciones de la presente Política y en cuanto a los cambios normativos que impliquen modificaciones en la Política, estos deberán ser sometidos a la aprobación de la Junta Directiva.

12 FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de mayo de 2013, estuvo a disposición en la Secretaría General y Jurídica de la Compañía desde esa fecha y se publicó en la página web en noviembre de 2015. Las áreas de Colmédica especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la Compañía realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

Última fecha de actualización del documento 26 de mayo de 2025.





**Juntos logramos nuestras metas,
mediante la eficiencia y el compromiso
de cada uno de nuestros colaboradores.**

COLMÉDICA