



Política de Tratamiento de Datos Personales Colombia

Objetivos	3
Alcance	3
Roles y responsabilidades	3
Descripción de la política	3
1.- Principios Rectores para el Tratamiento de Datos Personales	3
2.- Política de tratamiento de datos personales	5
3.- Responsable del tratamiento de datos personales	5
4.- Tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad	6
5.- Derechos del titular de datos personales	7
6.- Área responsable de la atención de consultas y/o reclamos	8
7.- Procedimiento para ejercicio de derechos por parte de los titulares	8
7.1. Consultas	9
7.2. Reclamos	10
8.- Responsabilidades del encargado del tratamiento de los datos.	10
9.- Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.	11
10.- Vigencia	11
Historial de cambios	12

Objetivos

Establecer los lineamientos y responsabilidades para el cumplimiento de la legislación vigente de la República de Colombia, en lo referente al tratamiento de datos personales.

Alcance

Los lineamientos descritos en este documento aplican a todos asociados, colaboradores, clientes, contratistas, proveedores o cualquier tercero. Estos se someterán a lo indicado en la presente política, estableciendo las medidas, finalidades, procedimiento y uso que daremos a nuestras bases de datos, así como el conjunto de mecanismos con lo que sus titulares cuentan a fin de conocer, actualizar, modificar, rectificar, suprimir o en general disponer de los datos suministrados, y/o revocar la autorización dada a Conexia SAS, sucursales o sus filiales.

Para efectos de la presente política, se entenderá que la información objeto de tratamiento por parte de Conexia y para este documento los "datos personales" serán el conjunto de datos que suministran los titulares cuando acceden a los bienes, servicios o en general ingresan a plataformas comerciales de la compañía, y que en general pueden resumirse como nombres, apellidos, números de identificación, edad, sexo, dirección, país, ciudad de residencia, correo electrónico, gustos, preferencias y en general el conjunto de datos requeridos en el proceso de registro los cuales en todo caso no serán de carácter sensible conforme a las definiciones legales del término.

Roles y responsabilidades

- Dirección y PMO Manager: Revisar, aprobar y hacer cumplir la presente política.
- Client Services VP, Gerentes, Jefes y Project Manager: Asegurar y promover el cumplimiento de la presente política.
- Asociados, colaboradores, clientes, contratistas, proveedores y cualquier tercero: Realizar sus actividades en base a los lineamientos de esta política y comunicar cualquier incumplimiento de la misma.

Descripción de la política

1.- Principios Rectores para el Tratamiento de Datos Personales

- PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:

El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- PRINCIPIO DE FINALIDAD:

El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

- PRINCIPIO DE LIBERTAD:

El tratamiento de datos personales 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.

- PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:

La información personal sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en este sentido, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:

En el tratamiento de datos personales 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 concierne.

- PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:

El tratamiento de datos personales está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los mismos, de las disposiciones de ley y la Constitución. En este sentido, su tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en ley. En este sentido, 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 ley.

- PRINCIPIO DE SEGURIDAD:

La información personal sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.

- 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 ley y en los términos de la misma.

2.- Política de tratamiento de datos personales

La Dirección de Conexia S.A.S. asume la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales, como lineamiento para conducir sus actividades asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y gestionando adecuadamente el tratamiento de los datos personales contenidos en las Bases de Datos de Conexia, en su rol de:

- Encargado cuando actúa como proveedor de servicios a sus clientes
- Responsable/Encargado cuando se trata de datos de sus empleados, proveedores de servicio y clientes.

En su rol de Encargado, Conexia establece con cada uno de sus clientes un Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales, con el objetivo de:

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable y normativa de carácter voluntario a la que suscriba Conexia.
- Definir roles y responsabilidades en relación al Tratamiento de Datos Personales.
- Dar tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales, con los controles de seguridad definidos.
- Proteger la información de los datos personales en relación a los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y el acceso a los mismos por personas no autorizadas.
- Establecer los mecanismos que permitan dar respuesta a las consultas o reclamos realizados por los Titulares de Datos dentro de los plazos definidos por la legislación vigente.

3.- Responsable del tratamiento de datos personales

De acuerdo a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y al Decreto 1367 del 2013, el Responsable del Tratamiento de los datos personales es una persona natural o jurídica,

pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el tratamiento de los datos contenidos en las mismas.

El Encargado es el que realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable.

Como Encargado, dado que las bases de datos o archivos con Datos Personales y las directivas su Tratamiento son suministradas, como terceros contratados, por parte de sus clientes.

Como Responsable/Encargado cuando se trata de datos de sus empleados, proveedores de servicio y clientes.

- Razón Social: Conexia S.A.S.
- Domicilio: Carrera 9 N° 77-67 Piso 6 Of.601 Bogotá
- Teléfono: +57 1 552 8800
- Mail: administracion-col@conexia.com
- Contacto: Cybersecurity Analyst

4.- Tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad

Las bases de datos generadas a partir de los datos personales suministrados por nuestros clientes serán utilizadas con los siguientes fines:

1. Autenticación y verificación de la comprobación de derechos del paciente.
2. Procesamiento de autorizaciones de prescripciones / prestaciones incluyendo valorización de las mismas y del copago.
3. Autenticación y verificación del Proveedor para brindar servicio.
4. Consulta y trazabilidad de historia prestacional.
5. Pago electrónico de copagos.
6. Respuestas de solicitudes de mejoramiento, peticiones, quejas y reclamos.
7. Campañas para dar cumplimiento a la normatividad vigente.
8. Información de campañas y programas especiales (Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad).
9. Análisis del riesgo poblacional general e individual de los pacientes.
10. Análisis del gasto en salud.
11. Encuestas de satisfacción de los servicios y atenciones prestadas.

12. Actualización de datos y documentos de identificación.

Las bases de datos generadas a partir de los datos personales suministrados por nuestros empleados, proveedores de servicio y clientes, será utilizada en las siguientes actividades:

1. Envío de información sobre novedades en productos de la compañía y/o de la industria.
2. Informar sobre campañas publicitarias, informativas o promocionales.
3. Evaluar la calidad de nuestros productos y el nivel de satisfacción como clientes.
4. Transmitir y/o transferir los datos personales a su casa matriz, filiales o subsidiarias o terceros aliados vinculados mediante relaciones comerciales con la compañía a nivel nacional o internacional.
5. Todas aquellas actividades que resulten acordes con el objeto de la compañía.

Estas actividades podrán realizarse a través de correo físico, electrónico, mensajes de texto vía celular o por cualquier otro medio tecnológico de comunicación.

La aceptación de la presente Política de Tratamiento de los datos personales por parte de sus Titulares, conlleva la autorización para realizar el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión y/o transferencia a terceros países de los datos suministrados, para la ejecución de las actividades relacionadas con el negocio.

5.- Derechos del titular de datos personales

En todos los casos los Titulares cuentan con los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Conexia en su condición de Responsable o Encargado.

Este derecho se podrá ejercer, entre otros, para datos personales 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 la compañía, salvo casos exceptuados por la Ley.

c) Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado respecto del uso que le ha dado a sus datos personales, y a que éstas le entreguen tal información.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.

e) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las Bases de Datos de la Conexia, exceptuando los casos en que el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original.

Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente.

Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

6.- Área responsable de la atención de consultas y/o reclamos

- El responsable interno del tratamiento de datos personales será la Jefatura de Administración, a la que podrá contactar en el correo electrónico Administración Colombia <administracion-col@conexia.com>, o acercarse y/o enviar su solicitud a la Cra 9 No. 77 -67 oficina 601 de la ciudad de Bogotá o comunicarse al número +571 5528800.

7.- Procedimiento para ejercicio de derechos por parte de los titulares

Quien siendo titular de los derechos referidos en el numeral anterior requiere presentar una consulta, reclamo o decidiera revocar, modificar, o en general disponer de ellos bajo cualquier modalidad de las previamente indicadas o en concordancia con la ley, deberá observar los siguientes procedimientos generales de solicitud frente a Conexia, para que proceda a lo pertinente.

Área de contacto para la atención de peticiones, consultas y reclamos. El área encargada de la atención es la gerencia comercial con quien deberán contactarse para la atención de peticiones, consultas y reclamos de los titulares al interior de Conexia, a fin de actualizar, modificar, rectificar, suprimir o revocar cualquiera de sus datos.

- El trámite puede ser iniciado por el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad.

- Para dar trámite a la consulta o reclamo, el Titular deberá proveer la siguiente información:
 - Nombres y apellidos.
 - Identificación (C.C., C.E., NIT).
 - Dirección.
 - Ciudad.
 - Teléfono Fijo/ Celular./Correo electrónico.
 - Poderes especiales o generales según sea el caso.
- En el caso de los reclamos, deberá adicionarse la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.

7.1. Consultas

- El responsable de atender la consulta verificará:
 - La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- El responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Compañía.
- El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía.
- En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.
- La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía.

7.2. Reclamos

- El responsable de atender el reclamo verificará:
 - La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- 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.
- 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.
- 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.

8.- Responsabilidades del encargado del tratamiento de los datos.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 del 2012.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 del 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

9.- 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.
- MEDIDAS DE SEGURIDAD. Conexia se compromete a utilizar y dar un tratamiento adecuado a los datos personales recopilados, evitando de la mejor forma disponible a su alcance que terceros no accedan sin autorización al conjunto de datos recaudados.
- ENTRADA EN VIGENCIA Y TIEMPO DURANTE EL CUAL SE TRATARÁN LOS DATOS PERSONALES. Los datos personales de los titulares se mantendrán en las bases de datos de la compañía hasta cumplir con las finalidades estipuladas en el presente documento.

10.- Vigencia

- Esta política entra en vigencia desde 01/08/2019.
- Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos se conservarán en la base de datos de la Compañía, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política o para que Conexia pueda cumplir sus deberes legales en el desarrollo de su objeto social, de acuerdo con los controles de seguridad establecidos para la protección de los datos.
- La vigencia de la base de datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos personales.

Historial de cambios

Revisión	Fecha	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción
8.00	16-02-21	Jose David Rios / Juan M. Reyes	Mariluz Cano	Santiago Puente	-Se ajusta el nombre de Mauricio Chaparro, se incluye las responsabilidades del encargado del tratamiento y algunos términos del documento.
7.00	21-08-19	Mauricio Chaparro / Donal Urrego	Eliana Díaz	Santiago Puente	-Se complementa información y se actualiza información de contacto y vigencia
6.00	06-05-19	Natalia Antinori	Eliana Díaz	Santiago Puente	-Se actualiza documento a la plantilla definida en la metodología