

Política de Tratamiento de Datos Personales Conexia

Objetivos

Establecer los lineamientos y responsabilidades de Conexia para el cumplimiento de la legislación vigente, en lo referente al tratamiento de datos personales recolectados por la organización.

Alcance

Los lineamientos descritos en este documento aplican a todos los colaboradores, clientes, contratistas, proveedores o cualquier tercero. Los responsables del tratamiento y/o custodio se someterán a lo indicado en la presente política, acogiéndose a las medidas de tratamiento, finalidades, procedimientos y uso adecuado a la información y bases de datos, así como el conjunto de mecanismos descritos 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, 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, 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, datos de salud y en general el conjunto de datos requeridos y recolectados por los sistemas de información de cada uno de los clientes de Conexia, proveedores y/o partes interesadas.

Roles y responsabilidades

- C-Level y PMO Manager: Revisar, aprobar y hacer cumplir la presente política.
- CTO, CFO, COO y CSD: Asegurar y promover el cumplimiento de la presente política.
- Asociados, colaboradores, clientes, contratistas, proveedores y cualquier parte interesada: Realizar sus actividades en base a los lineamientos de esta política y los controles definidos, para su recolección, tratamiento y disposición final; de igual forma son responsables de comunicar cualquier incumplimiento de la misma.

Descripción de la política

1.- Principios para el Tratamiento de Datos Personales.

- PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:

El tratamiento de datos personales es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley de cada país 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 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. En este sentido, su tratamiento sólo podrá hacerse por los responsables autorizados 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.

- 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 Conexia.

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

- Encargado del tratamiento 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 define las políticas, lineamientos y controles para el 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 las leyes de cada país.

3.- Responsable del tratamiento de datos personales Conexia.

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 y/o custodio es el que realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable.

Conexia es la Responsable de la información personal obtenida y utilizada dentro del alcance de esta política para los siguientes sitios, cuando se trata de datos de sus empleados, proveedores de servicio y clientes.

Detalle	Colombia	Argentina
Razón Social:	<ul style="list-style-type: none">• Conexia S.A.S.	<ul style="list-style-type: none">• Conexia S.A
Domicilio:	<ul style="list-style-type: none">• Carrera 9 N° 77-67 Piso 6 Of.601 Bogotá	<ul style="list-style-type: none">• Buenos Aires. Av. R. S. Peña 555. C.P.: 1035 Piso 9.
Teléfono:	<ul style="list-style-type: none">• +57 1 552 8800	<ul style="list-style-type: none">• +54 11 7078-0219
Mail:	<ul style="list-style-type: none">• administracion-col@conexia.com	<ul style="list-style-type: none">• administracion-arg@conexia.com

Tabla: Canales de Contacto Responsables Datos Personales Conexia

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) Permitir que se informe al titular de la solicitud, si Conexia posee datos personales en las bases de datos, de dónde los obtuvo, cual es la finalidad.

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 denuncias por infracciones a la ley, quejas ante los entes que regulan esta normativa, en Colombia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y en Argentina, ante la dirección Nacional de Protección de Datos personales, siguiendo las indicaciones dadas por estas entidades.

e) Derecho a revocar su autorización y/o solicitar la actualización y/o supresión de sus datos personales de las Bases de Datos de 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 a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para validar la identidad de los Titulares se 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 en Conexia del tratamiento de datos personales será el proceso de Administración y finanzas, a la que podrá contactar telefónicamente y/o por el correo electrónico Administración Colombia <administracion-col@conexia.com>, o acercarse y/o enviar su solicitud a las direcciones indicadas en la tabla superior “Tabla: “Canales de Contacto Responsables Datos Personales Conexia”.

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 el proceso de administración y finanzas 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, de acuerdo con los canales de contacto indicados en la tabla “Tabla: Canales de Contacto Responsables Datos Personales Conexia”.

- 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 completos.
 - Identificación (C.C., C.E., NIT).
 - Dirección.
 - Ciudad.
 - Teléfono Fijo/ Celular./Correo electrónico. (Confirmar identidad del usuario)
 - Poderes especiales o generales según sea el caso.
 - Reclamo.
- 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 para Colombia y cinco (5) días hábiles para Argentina.

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 tendrán los tiempos indicados por la ley, para realizar la corrección y/o completación de los datos suministrados.

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

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos asociados a las leyes de protección de datos personales de Colombia y Argentina..
- 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 días indicados por la ley.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 del 2012 para Colombia y la Ley 25326 para Argentina y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por las entidades que las regulan..

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a las entidades correspondientes, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

9.- 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 y operacional, 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.

9.- Revisión.

- **Código: POL250**
- **Revisión 9.00 -16/03/2022**