

UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO



POLÍTICA DE TRATAMIENTO
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A.

POLÍTICA DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.

2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES, TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS, FINALIDAD Y CANALES DE INFORMACIÓN.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN Y ALCANCE.
- 3.3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.
- 3.4. VIGENCIA.
- 3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. CIRCULACION TRANSFRONTERIZA DE DATOS

Capítulo VI. DATOS DEL RESPONSABLE.

Capítulo VII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

El objeto social de la UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A., es la prestación directa o indirecta de servicios médicos y diagnósticos de toda clase y naturaleza tanto a usuarios afiliados a COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., como a usuarios particulares y, por razón de ese objeto, tiene matriculados diferentes centros médicos que opera en el territorio colombiano.

Los centros médicos usan la marca COLMÉDICA por virtud del contrato de licencia de uso de marca celebrado entre Banmédica Colombia S.A. -propietaria de la marca COLMÉDICA- y la UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A.

En el año 2018 Banmédica ingresó a la organización de United Health Group establecida en los Estados Unidos de América, y, en consecuencia, UMD también entró a hacer parte de ésta.

En consecuencia, con ocasión de la prestación de sus servicios UMD conoce información personal de los Usuarios. 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 UMD 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) 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 condiciones en la prestación de los servicios de salud, b) desarrolla alianzas comerciales que buscan satisfacer de mejor manera las necesidades de sus Usuarios, c) ha sido autorizada por los Usuarios de COLMÉDICA para ser contactados con el fin de informarles acerca de los servicios médicos que ofrece.

UMD es una entidad 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 UMD, ésta debe formular las preguntas y que no se podría llevar a cabo la prestación del servicio si el Usuario se abstiene de revelar su verdadero estado de salud. Todo ello, de conformidad con 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 UMD, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente en los diferentes centros médicos y puntos de atención.

Así mismo, UMD velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los Usuarios sea utilizada exclusivamente

para la prestación del servicio de salud, de tal manera que ésta sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

UMD 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 y Procedimientos y en el Documento Descriptivo de los procesos de radicación y respuesta a consultas y reclamos y su administración y cumplimiento le corresponde a la Dirección de Atención al Usuario.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art. 15 de la Constitución Política de Colombia 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 excluirlos 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 Habeas 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. El 27 de junio de 2013 se expidió el Decreto reglamentario de esta ley.

1.2. OBJETO.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Habeas

Data que tienen todas las personas respecto de las cuales UMD haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de Usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios en virtud de alianzas o convenios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de UMD 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 UMD 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, tal como ocurre con la información que administra de los Usuarios de COLMÉDICA.

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 normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

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

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de UMD que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a UMD, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin 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 depósitos 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.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

Es un compromiso de UMD 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:

- 2.1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos personales:** 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;
- 2.2. **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;
- 2.3. **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;
- 2.4. **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;

2.5. **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;

2.6. **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;

2.7. **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;

- 2.8. **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;
- 2.9. **Principio de 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;
- 2.10. **Principio de temporalidad o caducidad.** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;
- 2.11. **Interpretación integral de los derechos constitucionales.** La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el habeas 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.

UMD en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

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 prestación del servicio obligatorio de salud, no se podría avanzar en la celebración del mismo.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES, TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS, FINALIDAD Y CANALES DE INFORMACIÓN.

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a UMD, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad que está publicado en la página web www.colmedica.com, en la **pestaña denominada “Centros Médicos”**, 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 UMD salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por UMD, 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) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por UMD, 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.

UMD a través de su Aviso de Privacidad publicado **en la página web www.colmedica.com, en la pestaña denominada “Centros Médicos”**, informará de manera suficiente acerca de los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACIÓN Y ALCANCE.

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.

UMD 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.

En el aparte de la Autorización, UMD indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento de los datos personales. Así mismo, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación de prestación del servicio de salud establecida entre UMD y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través del correo electrónico tarjetapreferencialumd@umd.com.co, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines, así como de manera escrita mediante el envío de la solicitud a la sede de la dirección general de UMD.

ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN

Para la UMD es importante señalar que tiene relación directa con COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., en razón a que ambas entidades hacen parte de la Organización que dirige la entidad chilena BANMÉDICA S.A.

Para mayor información sobre las políticas de tratamiento en datos personales de COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A. consulte el link www.colmedica.com, donde podrá encontrar el Manual adoptado.

3.3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.

El Tratamiento que hace la UMD se ejercerá con la finalidad de la prestación de los servicios médicos, diagnóstico e imágenes. En desarrollo de la relación de prestación de servicios de salud, la UMD solicitará información:

Sobre el estado de salud de los Usuarios, esta información es de naturaleza sensible, y por ende, sus respuestas son de carácter facultativo. Sin embargo, para poder prestar los servicios de salud, es indispensable que el Usuario suministre información de esta naturaleza, y por ello una vez el Titular autoriza a la UMD o a COLMÉDICA a tratar su información personal, bien sea en el formato de vinculación o en el contrato, tal consentimiento cubrirá todos los datos que en desarrollo de dicho vínculo se suministren.

La UMD podrá contratar laboratorios y otros proveedores que le permitan llevar a cabo la prestación de los servicios de manera segura y eficiente.

Así mismo UMD podrá usar la información recopilada en desarrollo del servicio contratado, para fines de facturación, cobro atención de inquietudes, información, seguimiento, valoración de sus servicios, encuestas, y mejoramiento e innovación de sus productos.

La información relativa a los datos de contacto recolectados de los Usuarios, Empleados y Proveedores podrá utilizarlos para hacerle envío de información comercial y publicitaria relacionada con los servicios que ofrece, entre ellos planes y programas de salud.

La información de contacto y la referida a la frecuencia de los servicios utilizados podrá ser transferida a la matriz COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A. con el fin de que esta compañía les ofrezca a los usuarios de UMD planes de medicina prepagada y servicios complementarios.

Los datos de sus empleados, proveedores y prestadores de servicios, serán utilizados con el propósito de establecer y desarrollar adecuadamente las respectivas relaciones de trabajo o de prestación de servicios.

Estos datos podrán ser conocidos y tratados por empleados de COLMÉDICA, toda vez que las áreas de soporte de la UMD (jurídica, administrativa, tecnología, control interno, servicios al cliente, entre otras) están estructuradas a partir de los esfuerzos conjuntos y organizados con su matriz.

3.4 VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, así como con los de caducidad y temporalidad.

3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

UMD establece como canales de comunicación con los Titulares:

Nombre:	Unidad Médica y de Diagnóstico S.A.
Nit:	830.001.007
Dirección:	Calle 93 # 19-25
Teléfono:	7 46 46 46
Correo habeas data:	tarjetapreferencialumd@umd.com.co

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

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

RESPONSABLE:

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

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num. 3.5 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- UMD conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en la carpeta correspondiente al usuario. Si éstas constan por escrito, se digitalizarán como medida de seguridad en su

conservación; cuando se hayan obtenido de manera telefónica la grabación correspondiente será anexada a la carpeta del Usuario y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico serán entregadas por el área administradora del proceso virtual al área que conserve la carpeta del cliente, con el fin de garantizar la integridad de la información y la disponibilidad de la misma en caso de ser requerida.

- UMD informará acerca de la finalidad de la recolección tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad; 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.
- UMD informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones de prestación de servicios establecidas con los 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. 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 serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de la Compañía, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran incluidas en los documentos que soportan los procesos del Área de Operaciones y Tecnología.
- 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 3.5. de este Manual se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- 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, con base en el procedimiento establecido en los documentos que soportan la gestión desarrollada por el Área de Operaciones y Tecnología que se encuentra ubicada en COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., en virtud del vínculo societario.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

UMD 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 4.1 de este Instructivo.

- 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.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

UMD 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 aseguran 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.

CAPÍTULO V.

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

5.1. 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 UMD.

a) 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 UMD 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 UMD 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.

b) 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 UMD 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 UMD 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.

5.2. RECLAMOS.

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

- 5.2.1. El reclamo se formulará ante UMD 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.

- 5.2.2. 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.
- 5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 5.2.4. En caso de que UMD 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.

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

- 5.2.5. 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.

- 5.2.6. 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.

5.3. 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.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Área de Atención al Usuario será la Responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

Estos datos podrán ser conocidos y tratados por empleados de COLMÉDICA, toda vez que las áreas de soporte de la UMD (jurídica, administrativa, tecnología, control interno, servicio al cliente, entre otras) están estructuradas a partir de los esfuerzos conjuntos y organizados con su matriz.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por UMD, contempladas en las normas sobre manejo de historia clínica, ética médica y gestión documental de la información.

A la fecha de publicación de este manual se encontraban vigentes las siguientes normas en materia de protección de datos personales: ley 1266 de 2008, decreto 1727 de 2009, decreto 2952 de 2010, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

5.6. CIRCULACIÓN TRANSFRONTERIZA DE DATOS

UMD eventualmente puede tratar la información enviándola a través de medio seguro a la República de Chile, país de origen de la Sociedad Matriz y a Estados Unidos de América país donde se encuentra establecida United Health Group matriz de Banmédica.

También lo hará con el fin de dar cumplimiento a las políticas corporativas de United Health Group y de Banmédica 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, UMD podrá suscribir los Convenios de Transmisión que considere necesarios para tales efectos, y en su defecto, acudirá al procedimiento establecido para el caso en la normatividad vigente.

En caso de que se requieran Transferencias de datos personales UMD 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.

CAPÍTULO VI

DATOS DEL RESPONSABLE

Nombre: Unidad Médica y de Diagnóstico S.A.
Nit: 830.001.007
Dirección: Calle 93 # 19-25
Teléfono: 7 46 46 46
Correo habeas data: tarjetapreferencialumd@umd.com.co

Correo corporativo: notificacionesjudiciales@umd.com.co

Información corporativa relevante: La casa matriz de UMD es COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A. COLMÉDICA y UMD hacen parte de BANMÉDICA S.A.

CAPÍTULO VII

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, mejorada en 2015 y fue actualizada el día 29 de marzo de 2021. Las áreas de UMD 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.