

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DEL GECC Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL**

Las empresas que hacen parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (se incluyen las actuales y las que se llegaren a constituir), conformado por la COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA – COOMEVA (NIT 890.300.625-1), en su calidad de matriz del Grupo, y por las siguientes empresas subordinadas: BANCO COOMEVA S.A. (NIT.900.406.150-5), COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A. (NIT.900.367.164-1), COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A. (NIT.805.009.741-0), COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. (NIT.805.000.427-1), CONECTAMOS FINANCIERA S.A. (900.467.106-1), CONECTA SALUD (NIT.900.498.431-3), COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A. (NIT.900.015.339-1), COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A. (860.510.998-3), FUNDACIÓN COOMEVA (800.208.092-4), CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA (805.009.958-1), CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE LOS ANDES (805.000.301-2), en adelante EL GECC, informan a sus asociados, clientes, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y/o proveedores, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales (en adelante GRUPOS DE INTERÉS), el contenido del presente manual:

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN
5. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS
6. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS
7. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA LA ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN SOBRE SUS DATOS PERSONALES
8. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DEL GECC

## 1. INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”.

Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “habeas data”, derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

El derecho de habeas data debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos, la autodeterminación informática y la libertad.

## 2. OBJETO

Este documento tiene como objeto informar a los GRUPOS DE INTERÉS y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a las empresas de EL GECC, sobre la política de tratamiento de la información personal y permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que éstos deben seguir si desean conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos. Este documento está orientado a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales.

El documento se encuentra alineado con el decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, en cuanto al cumplimiento del aviso de privacidad que se debe brindar a los titulares de la información personal por parte de EL GECC, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales.

Este documento comunica al titular de la información personal las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables a sus datos personales. De igual forma mediante este manual se explicará la forma de acceder a sus datos personales y se determinará la manera cómo se dará tratamiento y posterior uso a los datos personales.

### 3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

Las compañías que conforman EL GECC se comprometen a dar el tratamiento adecuado a todos los datos personales que le sean facilitados y que a su vez son incorporados en sus bases de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual les fueron entregados. Dichas finalidades se encuentran establecidas en el aviso de privacidad que usted puede consultar en el enlace <http://www.coomewa.com.co/descargar.php?id=7682>

El tratamiento de datos personales podrá realizarse de forma directa por las empresas que conforman EL GECC y/o por quien las compañías determinen para cada caso. Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en las bases de datos de EL GECC tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá en cualquier oficina en el país o en el portal web <http://www.coomewa.com.co>, opción contáctenos.

### 4. AMBITO DE APLICACIÓN

La política de tratamiento de la información y su manual se aplicarán obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por EL GECC como responsable de dichos datos.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no será de aplicación a las bases de datos o archivos indicados en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

### 5. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES

#### 5.1 Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual:

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de EL GECC se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- 5.1.1 Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 5.1.2 Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- 5.1.3 Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:
  - Madurez
  - Autonomía
  - Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
  - Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

**Atención:** La valoración de las anteriores características **no podrá** hacerse o realizarse de forma general, deberá hacerse caso por caso. Todo responsable, encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos.

## 5.2 Datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Las empresas de EL GECC identifican los datos sensibles que eventualmente recolecten o almacenen con el objetivo de:

- Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de las compañías de EL GECC y de terceros.

## 5.3 Datos personales de carácter sensible incorporados en historias clínicas recolectados por empresas del sector salud de EL GECC<sup>1</sup>

Por disposición legal la historia clínica se encuentra sometida a reserva y solo puede ser conocida con previa y expresa autorización del paciente o en casos que se encuentren previstos expresamente en las normas que regulen dicho documento<sup>2</sup>.

Los datos incorporados en la historia clínica tienen el carácter de sensibles por ser datos referentes a la salud de las personas, por tal motivo, al tratamiento de este tipo de datos que realicen las empresas del sector salud de EL GECC le serán aplicables todos los principios generales relativos al tratamiento de información de carácter personal.

## 6. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS

Este manual cumple con todos los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012:

**6.1 Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.** El tratamiento a que se refiere la mencionada ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**6.2 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.

**6.3 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.

**6.4 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.

---

<sup>1</sup> COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A., COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A., HOSPITAL EN CASA S.A., SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S., CLÍNICA FARALLONES S.A.

<sup>2</sup> Ley 23 de 1981 y Resolución 1995 de 1990 del Ministerio de la Protección Social que desarrollan de forma parcial el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.

**6.5 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 conciernen.

**6.6 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 ley 1581 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo 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 solo a los titulares o terceros autorizados.

**6.7 Principio de seguridad.** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**6.8 Principio de confidencialidad.** 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.

## 7. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la protección de datos personales los GRUPOS DE INTERÉS tendrán los siguientes derechos:

- Acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Revocar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, y se les aplicará las siguientes reglas:

**7.1 Derecho de Acceso.** Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de las empresas de EL GECC en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

**7.2 Derechos de Rectificación y Cancelación.** Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

Igualmente el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

**Solicitud de rectificación y cancelación:** El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que éstos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

## **8. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA LA ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN SOBRE DATOS PERSONALES**

Para ejercer estos derechos el titular de la información podrá dirigirse a cualquier oficina de las empresas de EL GECC en el país, diligenciando el formato dispuesto o realizar su solicitud a través del portal web <http://www.comeva.com.co/>, opción contáctenos.

### **Ejercicio del Derecho:**

- Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud).
- Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite su representación legal.
- Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, ésta **deberá ser tenida como no presentada** y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

**8.1 Consultas.** Las empresas de EL GECC, como responsables o encargadas del tratamiento de la información personal de sus GRUPOS DE INTERÉS, deberán suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

#### **Contenido de la información entregada por parte de las empresas de EL GECC.**

Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

**8.2 Reclamos.** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos 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 días hábiles e informará la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

## **9. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DE EL GECC**

La organización cuenta con mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar el acceso a las bases de datos corporativas donde reposa la información de nuestros públicos de interés.