



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

### CONTIGO SEDACIÓN S.A.S.

#### I. MARCO LEGAL

Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
Ley 1266 de 2008
Ley 1581 de 2012
Decreto 1727 de 2009
Decreto 2952 de 2010
Decreto Único 1074 de 2015
Circular Externa No. 02 del 3 de noviembre de 2015

#### I. PRINCIPIOS GENERALES

CONTIGO SEDACIÓN S.A.S., sociedad comercial, identificada con NIT. 900.937.939-7 (en adelante “la Empresa o Contigo”), domiciliada en la Carrera 43 # 29 - 35, consultorio 605 de la ciudad de Medellín, Antioquia; garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Cabe advertir que, entes administrativos de la Empresa, proveedores, empleados, pacientes y terceros en general, sean estos permanentes u ocasionales pueda suministrar cualquier tipo de información, dato personal o sensible a Calma, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

##### *i. Definiciones*

De acuerdo con la normatividad sobre la materia, Contigo se permite dar a conocer las siguientes definiciones:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales y/o datos sensibles.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**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, circulación o supresión.

## *ii. Principios Específicos*

CONTIGO, de acuerdo con los términos legales, procederá a aplicar todos los principios específicos, que constituyen en reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

a) **Principio de Legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

c) **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por CONTIGO, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) **Principio de transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de dato personal que sea de su interés o titularidad.

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** 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.

g) **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por CONTIGO, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su alteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) **Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en la Bases de Datos de CONTIGO, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones, pudiendo solo 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.

## II. DATO SENSIBLE

Se entiende por datos sensibles 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

### *i. Tratamiento de Datos Sensibles*

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

En estos eventos, se procederá de la siguiente forma:

CONTIGO informará a los Titulares de la información: (i) que por tratarse de este tipo de datos, no está obligado a autorizar su Tratamiento e (ii) informará cuales Datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento.

b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

d) El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

### III. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular; este será obtenida por medio un formato el cual se hará firmar por el titular de los datos que estarán sujetos a tratamiento por parte de CONTIGO, y que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

#### *i. Recolección de la Información*

En desarrollo de los principio de finalidad y libertad CONTIGO, se limitará a solicitar aquellos datos personales que son estrictamente pertinentes y adecuados para las finalidades con que son recolectados para el cumplimiento del objeto social y las cuales están descritas en el numeral siguiente, igualmente no hará uso de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

### IV. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos personales y/o sensibles que son recolectados por CONTIGO, para el adecuado desarrollo de su objeto social, tienen las siguientes finalidades:

- a) Elaboración de la historia clínica de los pacientes. Dicha historia clínica contendrá datos sensibles, tales como: Datos generales del paciente (Titular) nombre, apellido, tipo de identificación, estado civil, sexo, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, descripción morfológica de la persona, datos del estado de salud, antecedentes médicos, medicamentos que consume, situaciones de discapacidad, entre otros.
- b) Recopilación de datos clínicos.
- c) Para la prestación de servicios de salud y seguimiento médico.
- d) Para fines administrativos; tales como: pagos, facturación, cartera, cobranza, y demás afines.
- e) Para conocer y hacer seguimiento a la calidad del servicio prestado por CONTIGO a través de encuestas de satisfacción.
- f) Para la ejecución de relaciones contractuales/comerciales y laborales y dar cumplimiento a las mismas.
- g) Para fines de mercadeo y promoción.
- h) Dar cumplimiento a las obligaciones legales.

La información suministrada por el Titular de los datos a CONTIGO, por cualquier medio ya se escrito, telefónico o por correo, solo será utilizada para los fines aquí descritos y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, podrán ser eliminados de la base de datos CALMA o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la Ley así lo exija.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual, que de alguna manera lo obligue a permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

## V. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En atención con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el Titular de los datos personales y/o sensibles tiene los siguientes derechos:

- a) Solicitar en cualquier momento a CONTIGO que su información sea rectificadas, modificadas, actualizadas o eliminadas.
- b) Solicitar prueba de la presente autorización, salvo lo previsto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.
- c) Ser informado por CONTIGO, previa solicitud, respecto de los usos aplicados a sus datos personales y/o datos sensibles.
- d) Con el cumplimiento de los requisitos legales, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos y su administración, en casos de vulneración de los derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales y/o datos sensibles divulgados a CONTIGO.
- g) Salvo en los casos expresamente autorizados, exigir la confidencialidad y la reserva de la información suministrada.

## VI. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA QUE LOS TITULARES EJERZAN SUS DERECHOS

### 1. Procedimiento para Consultar, Actualizar, Rectificar o Suprimir Información:

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar al personal de CONTIGO, las consultas y reclamos de cualquier índole como: la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través un comunicado escrito que será presentado los correos electrónicos [paulina.vega@contigosedacion.com](mailto:paulina.vega@contigosedacion.com), [programacion@contigosedacion.com](mailto:programacion@contigosedacion.com) o a la dirección Clínica Oftalmologica San Diego, Consultorio 605.

Dirección: Carrera 43 # 29 - 35, que contenga los siguientes datos:

- El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.

- Copia de los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos de consulta, rectificación, actualización o supresión.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

La persona encargada de recibir los requerimientos del Titular del Dato, en cuanto al manejo y tratamiento de estos, será la responsable de dar respuesta a cualquier tipo de solicitud, dando cumplimiento a la normatividad vigente de la materia, y en los términos de tiempo establecidos por la Ley.

## 2. Procedimiento para Revocar la Autorización de Tratamiento de Datos Personales:

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello deberán seguir el mismo procedimiento estipulado en el punto inmediatamente anterior, y especificar en su comunicado la pretensión de que sea revocada la autorización de tratamiento de sus datos personales.

## VII. ÁREA ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

CONTIGO, designó a la doctora PAULINA VEGA FRANCO como persona responsable de atención al Titular, para cumplir con la función de protección de datos personales, la cual dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

La persona designada por CONTIGO, estará disponible para que el Titular proceda con dichos trámites, en el correo electrónico [paulina.vega@contigosedacion.com](mailto:paulina.vega@contigosedacion.com), o a la página web <http://contigosedacion.com/> o a la dirección Clínica Oftalmologica San Diego, Consultorio 605 o en el celular: 3213256966.

Para consultar la información personal, CONTIGO procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible atender la consulta en dicho término, se le informará al Titular, expresando los motivos de la demora y en ningún caso podrá superar los cinco (05) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

En caso de que el Titular de la información considere que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes que establece la ley, se podrá presentar un reclamo, de acuerdo a los siguientes:

1. El reclamo por parte del Titular del Dato debe contener los siguientes requisitos:

- a) Identificación, descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, dirección de notificación, todo lo anterior, acompañado de los documentos que den soporte a la reclamación.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, CONTIGO requerirá al interesado dentro de los cinco (05) siguientes a la recepción del reclamo para que se subsane las fallas. Si transcurridos dos (02) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo,
- c) Una vez recibido el reclamo, 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 (02) días hábiles.
- d) 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 ochos (08) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

**ES PERTINENTE ACLARAR QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN O SUS CAUSAHABIENTES SÓLO PODRÁN ELEVAR QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO UNA VEZ HAYAN ELEVADO TRÁMITE DE CONSULTA O RECLAMO ANTE CONTIGO SEDACIÓN Y CUYA RESPUESTA NO HAYA SIDO SATISFACTORIA.**

#### **VIII. DEBERES DE CONTIGO EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

CONTIGO tendrá presente, en todo momento, que los datos personales y/o sensibles son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

#### **IX. DEBERES DE CONTIGO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

CONTIGO cuando actúe como Responsables del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

## **X. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, CONTIGO, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **XI. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS**

El presente manual rige a partir del 01 de enero de 2019 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar en CONTIGO.