

Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales



Medassistcorp

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Original firmado	Original firmado	Original firmado
Viviana Mendoza Cuervo 23/07/2024	Hernando Botero 30/07/2024	Hernando Botero 30/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
01	Creación del documento	24/06/2024

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia garantiza el derecho fundamental a la protección de datos personales, conocido como Habeas Data, indicando que: *“Toda persona tiene derecho a su intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre, y el Estado debe respetar y proteger estos derechos. Además, las personas tienen el derecho de conocer, actualizar y corregir la información que se haya recopilado sobre ellas en bases de datos y archivos de entidades tanto públicas como privadas. La recolección, el tratamiento y la circulación de datos deben respetar las libertades y garantías consagradas en la Constitución”*.

En cumplimiento de lo anterior y de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 en los cuales se establece el Régimen General de Protección de Datos Personales, Medassistcorp S.A.S. ha elaborado el presente Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales, el cual incluye las medidas de control y seguridad necesarias para el adecuado tratamiento de los datos personales y el legítimo ejercicio de los derechos que tienen los Titulares de la información.

El Manual será publicado en la página web de Medassistcorp S.A.S., en el marco de la transparencia y las políticas de gestión, para consulta y orientación de todos los grupos de interés que tienen relacionamiento con la información que es administrada, procesada y controlada por la empresa.

1. OBJETIVO

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Establecer los lineamientos para el tratamiento y protección de datos personales en relación con su recolección, uso, almacenamiento, actualización y eliminación, con el fin de garantizar y proteger los derechos de los Titulares que proporcionan su información personal a Medassistcorp S.A.S.

2. ALCANCE

El presente Manual es de estricto cumplimiento para todos los trabajadores, contratistas o terceros encargados del tratamiento de datos de los cuales Medassistcorp S.A.S. es "Responsable". Aplica para todas las actividades de la empresa desarrolladas en el ámbito nacional, así como de aquellas que generen flujos de información de naturaleza personal hacia el exterior. Se entienden cobijadas las transferencias de información o escenarios en los cuales se comparta información con sus empresas aliadas en las cuales ostente participación económica.

Medassistcorp S.A.S. se reserva el derecho de delegar en un tercero "Encargado" el tratamiento de los datos personales, siempre y cuando este garantice los mecanismos de protección y confidencialidad de estos.

3. RESPONSABLES

Representante Legal

Persona que se registra ante la Superintendencia de Industria y Comercio como Responsable del tratamiento de los datos personales y quien está obligado a dar cumplimiento a la legislación vigente aplicable a la empresa y a los principios consagrados en esta y estipulados por la empresa.

Gerente General

Es responsable de:

- ✚ Hacer cumplir el presente Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales.

Gerente de Operaciones

Es responsable de:

- ✚ Garantizar que los datos que solicite su equipo de trabajo cumplan con lo establecido para el correcto tratamiento de estos.
- ✚ Informar al Titular respecto del uso y tratamiento de sus datos, así como los medios de contacto a donde puede acceder, modificar, actualizar o solicitar la supresión de la información suministrada en cualquier momento y donde puede consultar la política de uso y tratamiento de datos personales de la empresa.
- ✚ Para Titulares que soliciten que se les brinde información de su cuenta a otra persona (esposa(o), hijos, hermanos, trabajadores, etc.), solicitar la carta de autorización donde conste que están autorizando al tercero y así suministrar o dar a conocer datos de su estado o cuenta o servicio.

Gerente Financiero y Administrativo

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Es responsable junto con su equipo de trabajo de:

- ✚ Verificar que los datos a usar de los Titulares sean los autorizados en el formato respectivo.
- ✚ Garantizar que se transcriban los datos al sistema habilitado por la empresa de forma clara, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. así como garantizar que los datos que soliciten cumplan con lo establecido para el correcto tratamiento de estos.
- ✚ Para Titulares que soliciten que se les brinde información de su cuenta a otra persona (esposa(o), hijos, hermanos, trabajadores, etc.), solicitar la carta de autorización donde conste que están autorizando al tercero y así suministrar o dar a conocer datos de su estado o cuenta o servicio.
- ✚ Garantizar la privacidad, seguridad y estar al cuidado de los archivos y datos contenidos en estos.
- ✚ Reportar al protector general de los datos, la pérdida o extravío de documentos que contengan datos personales o información importante, quien a su vez reportara al Titular de los mismos y a la entidad correspondiente.

Protector General de Datos Personales

Es responsable de:

- ✚ Velar y garantizar la protección de datos personales en cada uno de los procesos o áreas, velando porque se realice de manera idónea y conforme a la Ley y el presente Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales.
- ✚ Garantizar normas mínimas de seguridad como claves de equipo designadas para el ingreso de cada persona a los equipos suministrados por la empresa y restricción de equipos electrónicos personales dentro del desarrollo de la actividad laboral.
- ✚ Establecer el uso de seguridad de cámaras, avisos de seguridad y restricción de acceso a archivos o sitios de la empresa o elementos de sugestión para evitar fuga de información.
- ✚ Restringir redes sociales y canales de comunicación personales dentro del desarrollo de la actividad laboral o dentro de la empresa.
- ✚ Garantizar que los datos se transcriben al sistema habilitado por la empresa de forma clara, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, así mismo los archivos de los Titulares sean tratados conforme a lo establecido por la empresa. Para ello se establece:
 - Realzar auditoria a cada proceso y/o área mínima cada dos meses
 - Verificar que los documentos estén correctos en especial la carta de autorización de uso y tratamiento de datos personales
 - Verificar que los documentos estén debidamente diligenciados
 - Realizar una verificación de la documentación de ingreso del nuevo Titular
 - Dar respuesta a las novedades presentadas por los Titulares (cliente, proveedor, trabajador) del uso y tratamiento de los datos personales (según lo descrito en el presente Manual)
- ✚ Recibir y archivar las diferentes autorizaciones procesadas por los diferentes procesos y/o áreas, bajo seguridad (llave o claves).
- ✚ Mantener informado al Responsable de los datos de las diferentes novedades que se presente en caso de adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, consultas, solicitudes, etc.
- ✚ Reportar a los Titulares y a las entidades correspondientes (SIC) la perdida, extravío de documentos o elementos que contengan datos personales de los Titulares, dar a conocer las actuaciones al caso y realizar todas las acciones necesarias en torno a la responsabilidad demostrada.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Personal en General

Es responsable de:

- ☞ Conocer y cumplir con el proceso para el tratamiento de los datos conforme a lo establecido por la Ley y el presente Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales.

4. CONCEPTOS

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

Cliente: Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales la empresa tiene una relación comercial.

Confidencialidad: Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

Consulta: Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por la empresa, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al Titular o a sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

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

Dato Público: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato Sensible: 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

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.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Habeas Data: Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Reclamo: Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por la empresa, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, realizada por el Titular o sus causahabientes.

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 estos.

R.N.B.D: Registro Nacional de Base de Datos.

S.I.C: Superintendencia de Industria y Comercio.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Transferencia: Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Comunicación de datos, dentro o fuera del territorio colombiano, cuyo remitente es el Responsable y su receptor es el Encargado del tratamiento de datos.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. GENERALIDADES

Medassistcorp S.A.S., sociedad comercial identificada con el NIT 901.845.081-1 con domicilio principal en Bogotá en la Diagonal 127 B N° 72-41, en adelante denominada como la “Empresa”, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores y en general de todos sus grupos de interés, respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, presenta el siguiente documento que contiene su Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de datos personales.

5.1. Principios

En el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 se consagran los principios que rigen el tratamiento de datos personales, por lo tanto, en todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación de estos:

- Finalidad:** El tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la precitada Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

- c. **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.
- d. **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.
- e. **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 concierne.
- f. **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 precitada 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 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 Ley 1581 de 2012.
- g. **Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, 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.
- h. **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 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

5.2. Tratamiento de Datos Sensibles

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto 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;
- 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 refiera 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.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

5.3. Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes

Medassistcorp S.A.S. se compromete a asegurar el uso responsable de los datos personales de niños, niñas y adolescentes. Esto implica que, en el manejo de sus datos, se respetara su interés superior y se protegerán sus derechos fundamentales. Siempre que sea posible, se tomará en cuenta la opinión de los menores en relación con sus datos personales. La utilización de esta información estará limitada a datos de carácter público y, en todos los casos, se requerirá la autorización de los padres o representantes legales de los menores.

El Responsable o Encargado del tratamiento de los datos personales de menores deberá garantizar su uso adecuado, cumpliendo con los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias correspondientes.

5.4. Transferencia y Transmisión Internacional de Datos Personales

En el contexto de las actividades realizadas por Medassistcorp S.A.S., la empresa podrá transferir información a terceros responsables tanto dentro como fuera del país para su tratamiento. Esta transferencia se realizará en estricto cumplimiento con lo establecido en el presente Manual y siguiendo los estándares de seguridad adoptados por la empresa. Para proceder con la transferencia, Medassistcorp S.A.S. solicitará la autorización del Titular de los datos.

5.5. Seguridad de la Información

Medassistcorp S.A.S. ha implementado y exige a los terceros encargados que adopten medidas adecuadas para proteger los datos personales proporcionados, asegurando que solo personas autorizadas tengan acceso a ellos. El objetivo es mantener la integridad de la información y prevenir su alteración o pérdida.

Sin embargo, la empresa no asume responsabilidad por ataques informáticos ni por acciones de terceros que puedan eludir los controles de seguridad establecidos. A pesar de esto, Medassistcorp S.A.S. tomará todas las medidas posibles para recuperar el control y responsabilizar a quienes realicen cualquier violación de seguridad.

5.6. Seguridad Mínima de los Archivos Físicos

- a. **Archivo Contable:** La accesibilidad al archivo contable estará a cargo del área de contabilidad, quien garantizara la protección y reserva de los documentos, autorizara el ingreso del personal a dichos archivos de manera organizada y de ser necesario bajo llave o claves y reportara la pérdida o extravió de documentos que contengan datos personales o información importante al protector de los datos, quien, a su vez, reportara al Titular de los mismos y a la entidad correspondiente.
- b. **Archivo de Talento Humano:** La accesibilidad al archivo de talento humano, estará a cargo del proceso con el mismo nombre, quien garantizara la protección y reserva de los documentos bajo llave o claves y autorizara el ingreso del personal a dichos archivos (este deberá permanecer de manera organizada), reportara la pérdida o extravió de documentos que contengan datos personales o información importante al protector de los datos, quien a su vez, reportara al Titular de los mismos y a la entidad correspondiente.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

- c. **Archivo Clientes:** El archivo de carpeta de clientes reposara en un lugar seguro con ingreso restringido al personal. El proceso Financiero y Administrativo será el responsable de reportar la pérdida o extravió de documentos de este archivo al protector de los datos; quien, a su vez, reportara al Titular de los mismos y a la entidad correspondiente.

5.7. Actualización de la Información Contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD

La información contenida en el RNBD deberá actualizarse como se indica a continuación:

- Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- Anualmente entre el dos (2) de enero y el (31) de marzo, a partir de 2018.
- Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la política de tratamiento de la información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.
- Adicionalmente dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, los Responsables del tratamiento deben actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares.

6. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la Ley:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento o Encargados del mismo. 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;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- Ser informado por el Responsable o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. la revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7. DEBERES DEL RESPONSABLE Y LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1. Deberes del Responsable del Tratamiento

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Medassistcorp S.A.S. como Responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, 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 adulteración, 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 de conformidad con lo previsto en la Ley;
- 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 en los términos señalados en la Ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos
- l. 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;
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. 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;
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

7.2. Deberes de los Encargados del Tratamiento

Los Encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012;
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;
- f. Adoptar el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

- g. Registrar en la base de datos la Leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012;
- h. Insertar en la base de datos la Leyenda “Información en Discusión Judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio;
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k. Informar a la superintendencia de industria y comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

Parágrafo. Si una misma persona asume tanto el rol de Responsable del Tratamiento como el de Encargado del Tratamiento, deberá cumplir con todas las obligaciones establecidas para ambos roles.

8. AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos personales es obligatorio obtener la autorización previa e informada del titular. Esta autorización puede ser recolectada a través de distintos métodos, como por escrito, electrónicamente, o mediante otros procedimientos que aseguren la trazabilidad y validez del consentimiento, y que permitan su consulta futura.

Al aceptar este Manual, cualquier Titular que proporcione sus datos personales está consintiendo que Medassistcorp S.A.S., los utilice según los términos y condiciones establecidos en este documento.

Cada autorización se documenta mediante un formato estándar que especifica las finalidades del tratamiento, el tipo de datos recogidos, y los derechos del titular.

Parágrafo. No será necesaria la autorización del Titular 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.

9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS (CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES)

9.1. Canales para Ejercer los Derechos de los Titulares

Los Titulares de datos personales podrán hacer ejercicio de sus derechos contactándose con Medassistcorp S.A.S., a través de comunicación escrita enviada al correo electrónico habeasdata@medassistcorp.com, o a la dirección Diagonal 127 B N° 72-41 en la ciudad de Bogotá.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

9.2. Reclamos

Los Titulares de datos o sus causahabientes pueden presentar un reclamo ante Medassistcorp S.A.S., si consideran que la información en una base de datos requiere corrección, actualización o eliminación, o si detectan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en el presente Manual. El proceso de gestión para el reclamo es:

- a. El reclamo deberá ser presentado por escrito a Medassistcorp S.A.S., indicando el documento de identificación del Titular, una descripción detallada de los hechos que originan el reclamo, y la dirección de contacto. También deberá adjuntarse cualquier documento relevante. Si el reclamo está incompleto, se pedirá al interesado que complete la información dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Si no se presenta la información adicional en un plazo de dos (2) meses desde la solicitud, se considerará que el reclamo ha sido retirado.
- b. Si Medassistcorp S.A.S., recibe un reclamo que no le corresponde resolver, lo remitirá a la entidad competente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular sobre la remisión.
- c. Una vez recibido el reclamo completo, Medassistcorp S.A.S., registrará en la base de datos una nota que indique "Reclamo en Trámite" junto con el motivo del reclamo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Esta nota permanecerá en el registro hasta que se resuelva el reclamo.
- d. El plazo máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción del reclamo completo. Si no se puede resolver dentro de este plazo, se informará al Titular sobre el motivo de la demora y se proporcionará una nueva fecha de resolución, que no podrá exceder los diez (10) días hábiles adicionales.

9.3. Consultas

Los Titulares de datos o sus causahabientes tienen el derecho de consultar la información personal que Medassistcorp S.A.S., tenga sobre ellos. La empresa proporcionará toda la información contenida en el registro individual o relacionada con la identificación del Titular. La consulta será atendida dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

En caso de que no sea posible atender la consulta dentro de este plazo, se notificará al interesado, indicando los motivos del retraso y especificando una nueva fecha de respuesta. Este nuevo plazo no podrá exceder los cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del plazo original.

9.4. Solicitud de Actualización y/o Corrección

Medassistcorp S.A.S., a solicitud del Titular, procederá a corregir y actualizar cualquier información que sea incorrecta o incompleta, siguiendo el procedimiento y los plazos previamente establecidos. Para ello, el titular deberá enviar una solicitud a través de los canales proporcionados por la entidad, especificando qué datos necesitan ser actualizados o corregidos, y deberá adjuntar la documentación que respalde dicha solicitud.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

9.5. Revocatoria de la Autorización y/o Supresión de Datos

Los Titulares tienen el derecho de revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista un impedimento establecido por la ley o un contrato.

Podrán solicitar la supresión o eliminación de sus datos personales en los siguientes casos:

- Si considere que los datos no están siendo tratados de acuerdo con los principios, deberes y obligaciones establecidos en la legislación vigente.
- Si los datos ya no son necesarios o relevantes para el propósito para el cual fueron recopilados.
- Si se ha cumplido el período requerido para el cumplimiento de los fines para los cuales los datos fueron obtenidos.

La eliminación de los datos puede ser total o parcial, según lo solicitado por el Titular, y se aplicará a los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Medassistcorp S.A.S.

No obstante, el derecho de cancelación no es absoluto, y Medassistcorp S.A.S., podrá negar la revocación de la autorización o la eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- Cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Si la eliminación de los datos impide la realización de procedimientos judiciales o administrativos relacionados con obligaciones fiscales, investigaciones de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

9.6. Requisito de Procedibilidad

El Titular o su Causahabiente sólo podrá presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de Consultas o Reclamos directamente ante Medassistcorp S.A.S.

10. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Como Responsable del tratamiento de los datos recolectados, Medassistcorp S.A.S, considerando la naturaleza y el propósito de su misión, describe a continuación los principales escenarios en los que se lleva a cabo el tratamiento de información personal y las finalidades asociadas:

10.1. Tratamiento de Datos Personales de Clientes

Medassistcorp S.A.S., al recolectar datos personales de sus clientes, solo revelará esta información con el consentimiento expreso del Titular o cuando así lo solicite una autoridad competente.

Las finalidades para el uso de los datos son las siguientes:

- Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones;
- Establecer, mantener y profundizar la relación existente, incluido el pago de obligaciones contractuales;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

- c. Actualizar la información de estos;
- d. Recolectar información para la facturación de los servicios proporcionados por la empresa;
- e. Proveer los servicios requeridos por sus usuarios;
- f. Realizar mediciones de calidad, desempeño y satisfacción;
- g. Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
- h. Efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas;
- i. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información sobre los servicios de Medassistcorp S.A.S.;
- j. Suministrar, compartir, enviar o entregar los datos personales a empresas filiales de Medassistcorp S.A.S. ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas empresas requieran la información para los fines aquí indicados;
- k. Soportar procesos de auditoría interna o externa;
- l. Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por la empresa; para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- m. Dar cumplimiento a decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias;
- n. Recolectar información para ser utilizado en comunicaciones promocionales, comerciales y publicitarias.

Parágrafo 1. Con ocasión a la prestación de los servicios prestados, capacitaciones, eventos y demás actividades llevadas a cabo por Medassistcorp S.A.S., autoriza grabar, almacenar y registrar audios, videos o fotos en el desarrollo de estas. Estos podrán ser utilizados por la empresa en boletines, informes, publicaciones, como medio probatorio para las confirmaciones y manifestaciones del cliente, contratante y/o tercero, en cuanto a los servicios y en general en cualquier actividad de la empresa, incluso una vez se termine la relación comercial existente.

Parágrafo 2. Los datos personales obtenidos para efectos de comunicaciones comerciales serán tratados de conformidad con lo previsto en la ley 2300 del 10 de Julio de 2023, esto es, dentro de los horarios y la periodicidad habilitada. Asegurándonos de que estos datos sean utilizados únicamente para los fines específicos para los cuales fueron recolectados y conservados de manera segura, respetando la comunicación excesiva que invada la privacidad personal y familiar de autorizante.

10.2. Tratamiento de Datos Personales Proveedores y Contratistas

Medassistcorp S.A.S., al recolectar datos personales de sus proveedores y contratistas, solo revelará esta información con el consentimiento expreso del Titular o cuando así lo solicite una autoridad competente.

Las finalidades para el uso de los datos son las siguientes:

- a. Cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de la respectiva relación;
- b. Llevar a cabo procesos de selección para nuevos proveedores;
- c. Evaluar el desempeño y el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores;
- d. Establecer, gestionar o terminar relaciones comerciales y verificar referencias;
- e. Registrar la información en los sistemas internos de la empresa;
- f. Proporcionar métricas de negocio y otras informaciones establecidas en los acuerdos o contratos con el proveedor;
- g. Gestionar el procesamiento de pagos y verificar los saldos pendientes;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

- h. Enviar información adicional que mejore y optimice la relación comercial;
- i. Guardar información relevante asociada a solicitudes de productos y servicios para fortalecer la relación comercial;
- j. Enviar comunicaciones relacionadas con actividades comerciales y de capacitación, incluyendo información sobre servicios, productos, invitaciones y encuestas;
- k. Cumplir con decisiones judiciales y con disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias.

Parágrafo 1. El tratamiento de los datos personales se mantendrá y estará vigente mientras exista la relación comercial y hasta un (1) año después de que esta termine por cualquier causa manteniendo el mismo manejo y tratamiento.

10.3. Tratamiento de Datos Personales Aspirantes en Procesos de Selección

Medassistcorp S.A.S., al recolectar datos personales de las personas aspirantes a cargos vacantes en la empresa, solo revelará esta información con el consentimiento expreso del Titular.

Las finalidades para el uso de los datos son las siguientes:

- a. Llevar a cabo los procedimientos necesarios para la contratación de nuevos trabajadores;
- b. Almacenar la información de las personas que se postulan para estos procesos y utilizarla en futuras selecciones de personal.

Parágrafo: Al enviar su currículum por cualquier medio, el solicitante acepta y autoriza el tratamiento de sus datos personales por parte de la empresa.

10.4. Tratamiento de Datos Personales Empleados Vigentes

Medassistcorp S.A.S., al recolectar datos personales de sus trabajadores, solo revelará esta información con el consentimiento expreso del Titular o cuando así lo solicite una autoridad competente

Las finalidades para el uso de los datos son las siguientes:

- a. Atender las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, incluyendo:
 - ✎ Ejecutar los procedimientos de ingreso (como afiliación a EPS, ARL, fondos de pensiones y cesantías, cajas de compensación familiar), así como los procesos de retiro y procesos disciplinarios;
 - ✎ Realizar pagos de nómina y liquidaciones correspondientes;
 - ✎ Conceder beneficios a los trabajadores;
 - ✎ Llevar a cabo evaluaciones de desempeño de los trabajadores,
 - ✎ Implementar programas de formación y dotación de los trabajadores,
 - ✎ Emitir certificaciones relacionadas con la relación de los trabajadores con la empresa.
- b. Mantener información para fines históricos;
- c. Cumplir con las obligaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo;
- d. Crear, registrar y gestionar los usuarios que tienen acceso a los sistemas de información de la empresa;
- e. Identificar los trabajadores;
- f. Enviar información relacionada con la relación laboral o de servicios, incluyendo políticas y reglamentos aplicables;
- g. Soportar procesos de auditoría interna o externa.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

Parágrafo 1. Durante eventos, capacitaciones u otras actividades organizadas por la empresa, se podrán grabar audios, videos o fotos de los trabajadores. Estos podrán ser utilizados por la empresa en boletines, informes, publicaciones y otras actividades, incluso después de que finalice la relación contractual.

Parágrafo 2. La información será conservada por un período máximo de veinte (20) años desde su recolección, de acuerdo con las exigencias legales o contractuales que requieran su manejo.

Parágrafo 3. Algunas de estas actividades se realizan en cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, y, por lo tanto, el tratamiento de datos personales está incluido en dichas obligaciones.

10.5. Tratamiento de Datos Personales de Ex empleados

Medassistcorp S.A.S., al recolectar datos personales de sus ex empleados solo revelará esta información con el consentimiento expreso del Titular o cuando así lo solicite una autoridad competente

Las finalidades para el uso de los datos son las siguientes:

- Mantener la información del personal retirado, para consultas y para la emisión de certificados laborales conforme al Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo;
- Utilizar la información para proporcionar referencias laborales a potenciales empleadores del ex empleado.
- Atender las obligaciones que la legislación laboral colombiana impone a los empleadores, así como cumplir con las órdenes de las autoridades colombianas competentes;
- Mantener información para fines históricos;
- Cumplir con las obligaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo.

Parágrafo: La información almacenada en este archivo podrá ser revisada, analizada y utilizada por la empresa para considerar al ex empleado en futuros procesos de contratación.

10.6. Otras Finalidades

Medassistcorp S.A.S., podrá utilizar los datos proporcionados por los titulares para gestionar el control y prevención del fraude y del lavado de activos. Esto incluye, pero no se limita a, la consulta en listas restrictivas y cualquier otra información necesaria para cumplir con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Asimismo, los datos podrán ser utilizados en actividades administrativas y operativas de la empresa y podrán ser compartidos con terceros que tengan vínculos contractuales o legales con la empresa, siempre que dichos terceros respeten el tratamiento de los datos según lo establecido en el presente Manual.

Así mismo, los datos sensibles y/o personales podrán ser almacenados fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la empresa.

11. ACTUALIZACIONES, MODIFICACIONES O SUSTITUCIONES DEL MANUAL

Medassistcorp S.A.S. se reserva el derecho de actualizar o modificar el presente Manual de Políticas y Procedimientos Internos de Privacidad y Protección de Datos Personales en cualquier momento. No obstante, cualquier cambio será notificado de manera oportuna a los Titulares de los datos personales.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
	Gerencia General		
	Código: MNL-GE-01	Versión: 01	Fecha Vigencia: 30/07/2024

Documento Interno

El presente Manual rige a partir del 30 de julio de 2024.

12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FOR-GE-01 "Autorización de Tratamiento y Protección de Datos Personales "Clientes, Proveedores y Contratistas"

FOR-GE-02 "Autorización de Tratamiento y Protección de Datos Personales "Aspirantes, Empleados y Ex Empleados"

FOR-GE-03 "Consulta, Reclamación, Actualización o Revocatoria de Datos Personales"

FOR-GE-04 "Auditoría al Sistema de Protección de Datos"

Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013