

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN

El **Fondo de Empleados de Colsanitas – FECOLSA**, es una entidad perteneciente al sector Solidario, que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal de sus asociados, ex asociados, funcionarios, ex funcionarios y proveedores, así como también conoce o puede llegar a conocer información de terceras personas como los familiares de los asociados.

En desarrollo de las relaciones crediticias establecidas con sus asociados, **FECOLSA** actúa bajo el marco de la Ley 1266 de 2008 "*Ley Especial de Hábeas Data*" como fuente y usuaria de la Información, de tal manera, que siempre que el accionar de **FECOLSA** esté encaminado a conocer el comportamiento de pago de un titular de datos y/o sus codeudores, a reportar la información correspondiente a dicho comportamiento, y/o a suministrar a estos titulares ya vinculados con **FECOLSA** información referida a sus productos y servicios, se estará bajo dicho marco y, en consecuencia, se respetarán las disposiciones establecidas en la citada Ley Especial.

FECOLSA, es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información, igualmente pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

FECOLSA, 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.

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETO

El presente documento tiene como objeto definir las políticas y procedimientos del tratamiento de la información de todos los datos personales que **FECOLSA** haya recogido, administre o conserve, de todos nuestros asociados, ex asociados, usuarios, proveedores, trabajadores, o ex trabajadores, garantizando el derecho que tienen para conocer, actualizar y rectificar la información que repose en las bases de datos o archivos de **FECOLSA**.

1.2. ALCANCE

Esta política de tratamiento de la información, aplica a todos los asociados, ex asociados, empleados y ex empleados de **FECOLSA**, y a los aliados comerciales y/o proveedores de servicios¹ con los que **FECOLSA** establezca alguna relación comercial. Aplica a todas las bases de datos y archivos de información personal que estén en poder de **FECOLSA** y que este dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012.

1.3. DEFINICIONES

Con el fin de 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 contemplan la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado por el titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.
- b) **Bases de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- e) **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

1.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, **FECOLSA** se limitará a solicitar aquellos datos personales que son estrictamente pertinentes y adecuados para la finalidad con que son recolectados para el cumplimiento del objeto social, igualmente no hará uso de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

CAPITULO II DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

2.1. DERECHOS DE LOS TITULARES:

Son derechos de los titulares de la información:

¹ Esta política de tratamiento de la información, aplica a los aliados comerciales y/o proveedores de servicios que tengan la calidad de personas naturales.

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **FECOLSA**. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **FECOLSA** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
3. Ser informado por **FECOLSA**, previa solicitud efectuada por los canales dispuestos por este, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. 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.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **FECOLSA**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

2.2. AUTORIZACIÓN

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 autoridad 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 autorizada por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

2.3. IDENTIFICACIÓN Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

FECOLSA ha identificado las siguientes bases de datos:

- De asociados
- De ex asociados
- De empleados
- De ex empleados
- De proveedores

Las anteriores bases de datos se manejan con las siguientes finalidades:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, y demás actividades correspondientes a las funciones propias de FECOLSA.
- Facilitar el acceso a nuestros servicios y actividades.
- Informar sobre nuevos servicios de FECOLSA.
- Informar sobre cambios de los servicios de FECOLSA.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo de los servicios y productos ofrecidos por FECOLSA.
- Enviar información a través de nuestros canales sobre temas que consideremos que pueden interesarle, como noticias, comunicaciones o publicidad de FECOLSA.
- Caracterizar a las familias beneficiadas en el programa de Acompañamientos Social y realizar control de las acciones propuestas para cada una de ellas.
- Organizar agenda de atención de especialistas que asesoran a los asociados vinculados al programa de acompañamiento social.
- Realizar proceso de convocatoria e inscripción de asociados y sus familiares a las actividades del programa Equilibrio Total.
- Controlar la asistencia y logro de coberturas en las actividades desarrolladas por FECOLSA.
- Controlar la entrega de los beneficios otorgados por FECOLSA.
- Ejercer actividades de cobranza.
- Desarrollar el control y autorización de gastos del Fondo de Bienestar Social.
- Realizar pagos por transferencia electrónica o consignación.
- En caso de los proveedores, el envío de los soportes de pago por medio electrónico.
- Envío de información financiera, comercial y tributaria a las entidades de control y vigilancia, cumpliendo con la normatividad vigente.
- En caso de los funcionarios, la afiliación a entidades del Sistema de Seguridad Social establecido por el gobierno, como son entidades prestadoras de salud, entidades administradoras de pensiones, entidades administradoras de riesgos laborales, ICBF, Sena, Cajas de compensación familiar, entidades aseguradoras.

2.4. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

FECOLSA establece como canales de comunicación con los titulares los siguientes:

Página web: www.fecolsa.com.co

Correo electrónico: fecolsa@colsanitas.com

CAPITULO III DEBERES DE FECOLSA

3.1. DEBERES DE FECOLSA

Son deberes de **FECOLSA** como responsable o encargado del tratamiento de la información los siguientes:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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 éste se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
8. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos previamente autorizados de conformidad con lo previsto en la presente ley.
9. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
11. 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.
12. 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.
13. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
14. 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.

15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

16. Suministrar información que requieran las entidades de control y vigilancia, policivas y de investigación.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

4.1. CONSULTAS

Los titulares, sus causahabientes o su apoderado, podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **FECOLSA**.

Para ellos, deberán acreditar su identidad adjuntando los siguientes documentos:

- **Titulares:** fotocopia de documento de identidad.
- **Causahabientes:** copia de la escritura de sucesión y copia de su documento de identidad.
- **Apoderados:** copia autentica del poder y de su documento de identidad.

Una vez **FECOLSA** reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del titular y al número de documento de identidad aportado, si hubiere alguna diferencia entre estos dos datos, lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo con el fin de que el solicitante lo aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular, **FECOLSA** encuentra que hay conformidad en los mismos, procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. En el evento en que **FECOLSA** requiera mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de esta situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días siguientes al vencimiento del término inicial.

4.2. RECLAMOS

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **FECOLSA**, 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 o apoderado, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **FECOLSA**, señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
- 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.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

FECOLSA, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) **FECOLSA** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) **FECOLSA** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados para rectificar o actualizar los datos personales del titular, los cuales deben ser informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

SUPRESIÓN DE DATOS.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **FECOLSA**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **FECOLSA**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- d) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- e) 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.
- f) 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.

RECLAMACIÓN

El titular, sus causahabientes o su apoderado, que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **FECOLSA** debe ser sujeta de rectificación, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de **FECOLSA** o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante **FECOLSA** o el encargado, en los siguientes términos:

- a) El reclamo se formulará ante el área de servicios de **FECOLSA**, acompañado del documento que identifique al titular, haciendo una descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir comunicaciones, pudiendo ser ésta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretende hacer valer.
- b) 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.

- c) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d) En caso de que **FECOLSA** no sea el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. **FECOLSA** utilizará el correo electrónico para estos efectos, de tal manera que se pueda identificar en que momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si **FECOLSA** no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- e) 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.
- f) El término máximo para dar respuesta al reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término **FECOLSA** informará al interesado de los motivos de la demora y la fecha en que este se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

4.3. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento a **FECOLSA** en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para lo cual deberán enviar un correo a fecolsa@colsanitas.com o mediante comunicado escrito el cual deberá radicarse en la Calle 99 # 13 - 11.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **FECOLSA**, deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que **FECOLSA**, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

4.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, **FECOLSA** adoptara 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.

4.5. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE FECOLSA

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con **FECOLSA**, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeta a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con **FECOLSA**, sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, **FECOLSA** tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **FECOLSA**, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

FECOLSA, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado:

- a) Para cumplir con las leyes vigentes;
- b) Para cumplir con procesos jurídicos;
- c) Para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno;
- d) Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- e) Para proteger nuestras operaciones;
- f) Para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y
- g) Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

4.6. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El titular, causahabiente o apoderado, deberá agotar en primer lugar el trámite de consulta o reclamo ante **FECOLSA** o el encargado del tratamiento, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

El área de servicios de **FECOLSA** atenderá todas las peticiones, consultas y/o reclamos del titular de la información, relacionadas con los derechos

establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir o revocar la autorización que había otorgado a **FECOLSA** frente a sus datos personales.

5. NORMATIVIDAD VIGENTE

Esta política de tratamiento de la información, se rige bajo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen.

6. VIGENCIA

La presente política entra en vigencia a partir del 26 de julio de 2013.