

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

I. POLÍTICA DE DATOS PERSONALES.

1. OBJETIVO.

Establecer las políticas que garanticen la reserva de la información, y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma para todos los clientes, proveedores, empleados, aliados y terceros de quienes **MAS MÉDICOS**, en su calidad de operador de algunos de los beneficios de los tomadores de pólizas de seguros, ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho de Habeas Data.

2. ALCANCE.

La presente política se define de conformidad con la entrada en vigor de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 que consagra las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como el derecho a la información.

MAS MÉDICOS, teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos de carácter personal que le asiste, formula el presente texto en aras de dar efectivo cumplimiento a dicha normatividad y en especial para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje **MAS MÉDICOS**.

El derecho al HÁBEAS DATA es aquel 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 y le garantiza a todos los ciudadanos poder de decisión y control sobre su información personal, **MAS MÉDICOS** acoge tales disposiciones teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social, continuamente está recopilando y efectuando diversos tratamientos, así como la transferencia y la transmisión a bases de datos tanto de tomadores de la póliza de seguros, clientes, accionistas, proveedores, aliados comerciales y empleados.

3. RESPONSABILIDADES.

En virtud de lo anterior, dentro del deber legal y corporativo de **MAS MÉDICOS** de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bases de datos, **MAS MÉDICOS** ha diseñado la presente política de manejo de la información de carácter personal y bases de datos en la cual se describe y explica el tratamiento de la Información Personal a la que tiene acceso a través de nuestro sitio web, correo, Política Manejo de Información y Datos Personales, información física, mensajes de texto, mensaje de voz, App, llamadas telefónicas, cara a cara, medios físicos o electrónicos, actuales o que en el futuro se desarrollen como otras comunicaciones enviadas así como por intermedio de terceros que participan en nuestra relación comercial o legal con todos nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, aliados estratégicos y vinculados. La presente se irá ajustando en la medida en que se vaya reglamentando la normatividad aplicable a la materia y entre en vigencia nuevas disposiciones.

4. DOCUMENTOS APLICABLES.

Para la elaboración de la presente política, se definen también los diferentes recursos que se utilizarán tanto tecnológicos como físicos en los cuales se dará cumplimiento a la política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes **MAS MÉDICOS** ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data.

5. TERMINOLOGÍA.

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones

- 5.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- 5.2. 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.
- 5.3. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 5.4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 5.5. Dato público: Es el 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 ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 5.6. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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 del presente documento, definiciones incluidas en este documento y que son tomadas de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales, partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 5.10. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 5.11. Transferencia: La transferencia de datos 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.
- 5.12. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.

- 6.1 Computador.
- 6.2 Impresora.
- 6.3 Teléfono.
- 6.4 Fotocopiadora.
- 6.5 Página Web www.masmedicos.co
- 6.6 Archivo Físico

7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

7.1. DIRECTRICES Y GENERALIDADES.

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **MAS MÉDICOS** aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales.

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad regulada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- Principio de finalidad: la actividad del tratamiento de datos personales que realice **MAS MÉDICOS** o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- Principio de libertad: el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización. Principio de veracidad o calidad: la información sujeta a 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.
- Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, **MAS MÉDICOS** garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, 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. Para estos propósitos la obligación de **MAS MÉDICOS**, será de medio de un formato (ver Anexo 2) solicitar la autorización por parte de los terceros de los cuales se utilice su información y que esta sea visible en algún documento o fuente de contacto que tenga **MAS MÉDICOS** con sus clientes como por ejemplo (páginas web, tarjetas de presentación, volantes publicitarios etc).
- Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por **MAS MÉDICOS**, 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.
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que en **MAS MÉDICOS**, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

7.2. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la **MAS MÉDICOS** en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **MAS MÉDICOS** para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c. Ser informado por **MAS MÉDICOS**, y previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **MAS MÉDICOS**.
- e. 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.

7.3. DEBERES DE MAS MÉDICOS COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

MAS MÉDICOS reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, **MAS MÉDICOS** utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, **MAS MÉDICOS** tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- 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 para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en 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 sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. 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.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se encuentra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- q. 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.
- r. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- t. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

7.4. FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

MAS MÉDICOS en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos tomadores de la póliza que contiene los beneficios que gestiona **MAS MÉDICOS**, clientes, empleados, proveedores, acreedores, aliados estratégicos, filiales, subordinadas entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:

- a. Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo, etc.
- b. Ofrecer todo tipo de servicios comerciales; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad de **MAS MÉDICOS**, así como de cualquier otra marca o producto ofrecido por EASY TEK SAS.
- c. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa preventa, venta y posventa, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por **MAS MÉDICOS** e EASY TEK que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación de negocios subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- d. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de **MAS MÉDICOS**, EASY TEK o empresas vinculadas, así como a los aliados comerciales de **MAS MÉDICOS**.
- e. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual **MAS MÉDICOS** posea un vínculo contractual de cualquier índole.
- f. Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros vinculados.
- g. Realizar la búsqueda de antecedentes en las listas de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como en centrales de riesgo y presentar reportes en caso de ser necesario en cualquiera de ellas.

7.5. OTROS ASPECTOS A CUMPLIR

- a. Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir, transferir, transmitir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
- b. Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.
- c. Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales en caso de ser necesario.
- d. Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
- e. Transferir y/o transmitir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos, dentro del desarrollo de sus actividades definidas dentro de su objeto social.

8. AUTORIZACIÓN

MAS MÉDICOS obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por **MAS MÉDICOS** de manera previa al tratamiento de los datos personales. **MAS MÉDICOS** conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares

de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta.

En consecuencia, **MAS MÉDICOS** podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Revocatoria de la autorización. Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a **MAS MÉDICOS** para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. **MAS MÉDICOS** cuenta con - mecanismos sencillos y gratuitos que permiten al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que los otorgó, por ejemplo a través de la presentación de una solicitud escrita al correo electrónico contacto@masmedicos.co.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, que será manifestado de manera formal por la persona que inicialmente entregó la información y autorizó en su momento su uso, esta solicitud se dará por medio escrito bien sea por correo electrónico o comunicación radicada en **MAS MÉDICOS**, dicha comunicación debe contemplar si la restricción de esta información es total o parcial, una vez cumplido con lo anterior, **MAS MÉDICOS** deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, **MAS MÉDICOS** podrá continuar utilizando los datos de dichos clientes únicamente para temas relacionados con la ejecución del vínculo con el cual se solicitó dicho registro.

8.1. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR SUS DATOS PERSONALES EN LAS LISTAS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO

Debido a lo establecido en las políticas de seguridad que mantienen las aseguradoras con las que **MAS MÉDICOS** tiene convenio, tenemos la obligación de validar que las personas que suscriban la presente Política de Tratamiento de Datos Personales no estén en las listas de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, con la finalidad de velar por la seguridad financiera de la compañía. De esa manera, al autorizar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales usted concede autorización para consultar sus datos personales en las listas mencionadas anteriormente.

9. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **MAS MÉDICOS** y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- c. Los derechos del titular.
- d. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

9.1 PROTECCIÓN DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, **MAS MÉDICOS** asegura que el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, en las actividades comerciales y de mercadeo que realice **MAS MÉDICOS** deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

9.2 FORMA DE PROCEDER RESPECTO A LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES HECHAS POR LOS TITULARES DE LOS DATOS

Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la compañía respecto al manejo y tratamiento dado a su información, esta solicitud la puede realizar de forma física por medio de una comunicación dirigida a **contacto@masmedicos.co** o ingresar a nuestra página **www.masmedicos.co** en el link de contáctenos, una vez realizada la solicitud procederemos a validar la información de forma interna y a dar respuesta al e-mail indicado por el titular en el momento de la solicitud.

9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en **MAS MÉDICOS**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales **MAS MÉDICOS** garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo **contacto@masmedicos.co** por el titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **MAS MÉDICOS**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - a. Cualquier solicitud, consulta o reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **MAS MÉDICOS** al correo, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañada de los documentos que el titular considere necesarios como soporte de dicha solicitud.
Si la solicitud, consulta o reclamo resultan incompletos, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de los soportes pendientes para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) 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 (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
 - c. 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.4 HABEAS DATA

MAS MÉDICOS garantiza que da cumplimiento a la protección de los datos personales suministrados por sus clientes en virtud a lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho al HABEAS DATA, para lo cual se permite informar:

- a. Que el derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar de forma gratuita la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- b. Que el cliente como titular de la información podrá acceder a sus datos en cualquier momento, por lo cual podrá modificarlos, corregirlos, actualizarlos, revocar y solicitar prueba de la autorización dada si así lo considera a través del correo electrónico **contacto@masmedicos.co** de **MAS MÉDICOS**.
- c. Que el cliente como titular de la información tiene la facultad o no de informar aquellos datos que libremente disponga y de elevar solicitudes respecto al uso que se la haya dado a sus datos.
- d. Que, para el ejercicio pleno y efectivo de este derecho por parte de todos sus clientes, **MAS MÉDICOS** ha dispuesto los siguientes medios a través de los cuales podrán presentar sus solicitudes y/o quejas y/o reclamos:
 Correo Electrónico: **contacto@masmedicos.co**
 Página web: **www.masmedicos.co**

9.5 FORMATO DE AVISO DE PRIVACIDAD (Anexo 1)

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y a lo previsto en el numeral 3 y el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, con el objeto de informar a todas las personas cuyos datos personales se encuentran en nuestras bases de datos, y teniendo en cuenta la imposibilidad de solicitar autorización en forma individual, **MAS MÉDICOS** informa que hace uso del mecanismo alternativo establecido en el citado numeral y manifiesta que los datos personales incluidos en sus bases de datos se han recopilado para el desarrollo de diversos procedimientos relacionados directamente con su objeto social. El uso y manejo de éstos, se efectúa bajo estrictos estándares de responsabilidad, dentro de los cuales está el respeto al debido proceso y a la protección de la información. Los datos registrados en nuestras bases de datos son, entre otros: reseñas públicas, tales como dirección, teléfonos, correos electrónicos y fecha de nacimiento. En todo caso en cualquier momento el titular de la información podrá revocar su consentimiento y ejercer su derecho a la supresión de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012. Si Usted desea consultar información o solicitar la supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos, agradecemos se comunique al correo electrónico: **contacto@masmedicos.co** con base en el derecho que asiste al titular de información en cualquier tiempo de consultar, conocer, actualizar sus datos personales, o solicitar su supresión o rectificación.

9.6 FORMATO DE AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Anexo 2)

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por **MAS MÉDICOS** de lo siguiente:

1. **MAS MÉDICOS** actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar, transferir o transmitir mis datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, a través de la página www.masmedicos.co
2. Que me ha sido informada la(s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales, por el medio indicado en el numeral anterior.
3. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que contengan información sobre datos sensibles o sobre menores de edad.
4. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
5. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por **MAS MÉDICOS** y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MAS MÉDICOS**.
6. Mediante la página web de la entidad (www.masmedicos.co) podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales, o a través del correo contacto@masmedicos.co
7. **MAS MÉDICOS** garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservará el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento, cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web anteriormente mencionada.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **MAS MÉDICOS** para tratar mis datos personales, transferirlos o transmitirlos a sus aliados comerciales, tomar mi firma y número de cédula de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales para los fines relacionados con su objeto y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MAS MÉDICOS**.
9. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica a través de la página www.masmedicos.co y demás medios establecidos por **MAS MÉDICOS**.

10. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Tiene la calidad de responsable del tratamiento. A través de la presente política se permite informar sus datos de identificación quien en este caso será **MAS MÉDICOS** Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos: el área encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es la Gerencia Administrativa a través del correo electrónico contacto@masmedicos.co .

11. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Eventualmente, **MAS MÉDICOS** podrá tener la calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, en caso de que se requiera según las disposiciones legales a que haya lugar.

12. POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Para **MAS MÉDICOS** es fundamental y prioritario adoptar medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas que sean necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Estos controles de tipo tecnológico estarán a cargo de la Administración de **MAS MÉDICOS** bajo las siguientes directrices:

- La Administración en conjunto con la Gerencia, son quienes deben autorizar la instalación, cambio o eliminación de componentes de la plataforma tecnológica.
- La Administración deberá establecer una configuración adecuada para los recursos tecnológicos, con el fin de preservar la seguridad de la información y hacer un uso adecuado de ellos.
- La Administración será responsable de preparar las estaciones de trabajo fijas y/o portátiles de los funcionarios y de hacer entrega de las mismas, validando que cumplan con los

estándares mínimos de seguridad informática de la información como lo es la asignación de un usuario y contraseña independiente para cada funcionario que deba tener acceso a los aplicativos, bases y fuentes de información de **MAS MÉDICOS**, y que contendrá cada uno de ellos.

- La Administración será responsable de recibir los equipos de trabajo fijo y/o portátil para su reasignación o disposición final, y generar copias de seguridad de la información de los funcionarios que se retiran o cambian de labores, cuando les es formalmente solicitado.

13. POLÍTICAS DE SEGURIDAD MANUAL

Con las políticas de seguridad manual se busca garantizar:

- a. Su confidencialidad, asegurando que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información y que para hacerlo lo hagan por medio de autorización dada por la Administración o en su ausencia por la persona que la reemplace.
- b. Su integridad asegurando que la información y sus métodos de proceso de búsqueda y consulta sean exactos, completos y seguros, las historias médicas y todos los demás documentos que contengan información sensible o confidencial ya que de clientes, empleados o proveedores serán guardados bajo llave y custodiados por la Administración, la cual hará entrega de ellos solamente a las personas autorizadas para su consulta y exclusivamente para uso y efectos de los procedimientos realizados a dichos titular, realizando seguimiento a dicha historia médica o documentos hasta tanto este no sea devuelto y sea ubicado en el lugar especificado.
- c. Su disponibilidad, asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran. La seguridad de la información se consigue implementando un conjunto adecuado de controles, tales como políticas, prácticas, procedimientos. Estos controles han sido establecidos para asegurar que se cumplen los objetivos específicos de seguridad de la empresa.
- d. Se establezcan anualmente objetivos con relación a la Seguridad de la Información.
- e. Se desarrolle un proceso de análisis del riesgo y de acuerdo con su resultado, se implementen las acciones correspondientes con el fin de tratar los riesgos que se consideren inaceptables, según los criterios establecidos en el Manual de Procesos Operativos.
- f. Se establezcan los objetivos de control y los controles correspondientes, en virtud de las necesidades que en materia de riesgos surjan del proceso de Análisis de riesgos manejado.
- g. Se cumpla con los requisitos del negocio, legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales de seguridad.
- h. Se brinde concientización y entrenamiento en materia de seguridad de la información a todo el personal.
- i. Se establezcan los medios necesarios para garantizar la continuidad del negocio de la empresa.
- j. Se sancione cualquier violación a esta política y a cualquier política o procedimiento definido de forma posterior.
- k. Todo empleado es responsable de registrar y reportar las violaciones a la seguridad, confirmadas o sospechadas.
- l. Todo empleado es responsable de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información en cumplimiento de la presente política y de las políticas y procedimientos inherentes al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- m. La Administración es responsable directo sobre el mantenimiento de esta política por brindar consejo y guía para su implementación, así como también investigar toda violación reportada por el personal.
- n. Acuerdo de confidencialidad con proveedores, contratista y terceros.
- o. Cláusula de confidencialidad en los contratos laborales de empleados.
- p. La Administración garantizará que el archivo inactivo se encuentre ubicado en un sitio seguro, siguiendo todas las medidas de consulta utilizadas para el archivo activo físico, además de cumplir con la respectiva seguridad, debe garantizar unas condiciones óptimas de su conservación, para evitar daños del mismo como exposiciones a inundaciones o demás eventos fortuitos que pudieran presentarse en el lugar.

14. POLÍTICA RELACIONADA CON LA VINCULACIÓN DE FUNCIONARIOS

MAS MÉDICOS reconoce la importancia que tiene el factor humano para el cumplimiento de sus objetivos misionales y con el interés de contar con el personal mejor calificado, garantizará que la vinculación de nuevos funcionarios se realizará siguiendo un proceso formal de selección, el cual estará orientado a las funciones y roles que deben desempeñar los funcionarios en sus cargos.

Normas relacionadas con la vinculación de funcionarios:

- a. **MAS MÉDICOS** debe realizar las verificaciones necesarias para confirmar la veracidad de la información suministrada por el personal candidato a ocupar un cargo en **MAS MÉDICOS**, antes de su vinculación definitiva.
- b. La Administración debe certificar que los funcionarios contratados firmen un Acuerdo y/o Cláusula de Confidencialidad estos documentos deben ser anexados a los demás documentos relacionados con la ocupación del cargo.
- c. El personal que realice labores en o para **MAS MÉDICOS**, deben firmar un Acuerdo y/o Cláusula de Confidencialidad y un documento de, antes de que se les otorgue acceso a las instalaciones y a la plataforma tecnológica, y/o demás herramientas requeridas para el desarrollo de sus actividades.
- d. El personal debe garantizar el cumplimiento de los Acuerdos y/o Cláusulas de Confidencialidad.
- e. **MAS MÉDICOS** en su interés por proteger su información y los recursos de procesamiento de la misma demostrará el compromiso de la Administración en este esfuerzo, promoviendo que el personal cuente con el nivel deseado de conciencia en seguridad de la información para la correcta gestión de los activos de información y ejecutando el proceso disciplinario necesario cuando se incumplan las Políticas de seguridad de la información.
- f. Todos los funcionarios de **MAS MÉDICOS** deben ser cuidadosos de no divulgar información confidencial en lugares públicos, en conversaciones o situaciones que pongan en riesgos la seguridad y el buen nombre de la entidad, o la privacidad de la información de sus clientes, empleados, proveedores etc.
- g. **MAS MÉDICOS** debe convocar a los funcionarios, a charlas y eventos programados como parte del programa de concienciación en seguridad de la información, proveer los recursos para la ejecución de las capacitaciones y controlar la asistencia a dichas charlas y eventos, aplicando las sanciones pertinentes por la falta de asistencia no justificada.
- h. Y otras disposiciones que **MAS MÉDICOS** considere necesarias para el cumplimiento de la presente política o que surgieren sobre la ley que la rige.

15. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se entiende por datos sensibles aquellos cuyo uso indebido puede afectar la intimidad del Titular o generar su discriminación, entre otros información relacionada con origen racial o étnico; orientación política; convicciones religiosas o filosóficas; pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, así como datos relativos a la salud, a la vida sexual y biométricos.

En esa medida, **MAS MÉDICOS** no solicitará datos sensibles a los Titulares a menos que resulte indispensable para la adecuada prestación de los servicios que ofrece. Ahora bien, en caso de que así sea, se solicitará la debida autorización previa y expresa para así poder permitir su Tratamiento, el cual estará orientado a la obtención de los propósitos legítimos del negocio y los fines que establece la presente Política. Lo anterior, sin perjuicio de los casos en los cuales la autorización no sea requerida de acuerdo con la Ley.

Las solicitudes de información que recaigan sobre datos sensibles son facultativas y no afectan una posible negociación sobre la prestación de servicios, salvo que el dato sensible sea esencial para el efecto.

Salvo las excepciones previstas en la Ley, en ningún caso se suministrarán, distribuirán, comercializarán, compartirán, intercambiarán con terceros y, en general, realizarán actividad alguna en la cual se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, salvo para dar cumplimiento a los fines de **MAS MÉDICOS**.

15. VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 1 de noviembre de 2020].

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

II. AVISO DE PRIVACIDAD.

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, el presente Aviso de Privacidad establece los términos y condiciones en virtud de los cuales **MAS MÉDICOS** realizará el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, **MAS MÉDICOS** manifiesta que los datos personales incluidos en sus bases de datos se han recopilado para el desarrollo de diversos procedimientos relacionados directamente con su objeto social.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión y manejo de estos, se efectúa bajo estrictos estándares de responsabilidad, dentro de los cuales está el respeto al debido proceso y a la protección de la información.

Los datos registrados en nuestras bases de datos son, entre otros: reseñas públicas, tales como dirección, teléfonos, correos electrónicos y fecha de nacimiento. En todo caso en cualquier momento el titular de la información podrá revocar su consentimiento y ejercer su derecho a la supresión de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012.

Si Usted desea consultar información o solicitar la supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos, agradecemos se comunique al correo electrónico: contacto@masmedicos.co, con base en el derecho que asiste al titular de información en cualquier tiempo de consultar, conocer, actualizar sus datos personales, o solicitar su supresión o rectificación.

Para conocer con mayor profundidad el tipo de tratamiento y derechos que le asisten como Titular, puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://masmedicos.co/politica-tratamiento-de-datos/>

III. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, dando click en "Autorizo a MAS MÉDICOS al tratamiento, transferencia y transmisión de mis datos personales" manifiesto que he sido informado por **MAS MÉDICOS** y soy conocedor de lo siguiente:

1. **MAS MÉDICOS** actuará como responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar, transferir, transmitir y tratar mis datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, a través de la página masmedicos.co
2. Que me ha sido informada la (s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales, por el medio indicado en el numeral anterior.
3. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que contengan información sobre datos sensibles o sobre menores de edad.
4. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

5. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por **MAS MÉDICOS** y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MAS MÉDICOS**.
6. Mediante la página web de la entidad (masmedicos.co) podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales, o a través del correo contacto@masmedicos.co
7. **MAS MÉDICOS** garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservará el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento, cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web anteriormente mencionada.
8. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a MAS MÉDICOS para tratar, transferir y/o transmitir mis datos personales, así como tomar mi firma y número de cédula de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales para los fines relacionados con su objeto y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de **MAS MÉDICOS**.
9. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica a través de la página masmedicos.co
10. Manifiesto que me informaron que en caso de recolección de mi información sensible, tengo derecho a contestar o no las preguntas que me formulen y a entregar o no los datos solicitados.