

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS DE EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA Y SERVICIO DE EMERGENCIAS REGIONAL (SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADO)

I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI S.A. - SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA y SERVICIO DE EMERGENCIAS REGIONAL (SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADO) (en adelante “GRUPO EMI”), comprometidas con la seguridad de la información personal sus usuarios, afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general y con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial por lo establecido en la Ley 1581 de 2012 , Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se permiten presentar la Política de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los Titulares de la información. Todas las áreas de GRUPO EMI que estén envueltas o de forma alguna involucren el Tratamiento de datos personales, deberán observar y someterse a lo dispuesto en esta Política, en caso de vacío alguno será suplido con la Ley. El presente documento es aplicable a todas las bases de datos que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento y Protección por GRUPO EMI.

En esta Política, GRUPO EMI detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

GRUPO EMI en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data , solo recolecta Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales.

II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 tal como se transcriben a continuación:

- a) **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- b) **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. Para el caso concreto será GRUPO EMI
- c) **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.

- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- f) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- g) **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 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 y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- h) **Dato semiprivado:** El dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- i) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión o supresión.
- j) **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, conforme a la finalidad autorizada y contenida en la presente política.
- k) **Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales:** Se refiere al presente documento.
- l) **Dato Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

III. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

- (a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- (b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- (c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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

(e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

(f) Principio de acceso y circulación restringida: La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos de las disposiciones de la presente política y de los principios de la administración de datos personales, especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente política.

(g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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) Principio de 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 presente ley y en los términos de la misma.

IV. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a la regulación del tratamiento de datos sobre las bases de datos que GRUPO EMI ya tenía al momento de que entrara en vigencia la norma, GRUPO EMI tomó las siguientes medidas alternativas, según lo dispuesto por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013:

1. El viernes 26 de julio de 2013 se publicó el “Aviso de privacidad en la página web de la compañía www.grupoemi.com;
2. El mismo 26 de julio de 2013 se publicó un banner en el home de la página web www.grupoemi.com con un link al formulario de contacto en el todas las personas que se encontraban dentro de la bases de datos podían notificar si querían o no que GRUPO EMI continuará dando Tratamiento de sus datos personales;
3. Igualmente, se publicó un “Aviso de privacidad en el periódico “LA REPÚBLICA el día 27 de julio de 2013 en la sección empresas de la página B9;
4. Adicionalmente, se envió un email masivo a nuestros afiliados informando sobre el “Aviso de privacidad.

5. Finalmente, desde el pasado 26 de julio de 2013, en los contratos de afiliación a nuestros servicios, se incluyó una cláusula en la que se solicita al afiliado la inclusión de sus datos personales en nuestra base de datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y a partir del 1 de agosto de 2013 en nuestro software nacional para la gestión de ingreso de nuevos contratos, será obligatoria la digitación de los campos relacionados.

Desde la entrada en vigencia de la presente Política, GRUPO EMI, al momento de la recolección de Datos Personales, solicita una autorización a los Titulares, informado sobre las finalidades específicas del Tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La Autorización de tratamiento de datos personales, debe ser obtenida de forma previa, expresa y consentida por parte del Titular, para así dar tratamiento a los datos personales de éste, sin perjuicio de las excepciones legales. La Autorización siempre se regirá por los principios establecidos en la ley y en ésta política. GRUPO EMI no requerirá Autorización cuando la ley así se lo permita

La autorización de los Titulares, podrá manifestarse por: (i) verbales, (ii) documentos físicos o electrónicos, (iii) sitios web, o (iv) cualquier otro formato o (v) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización, 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..

GRUPO EMI conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

Excepciones legales a la obtención de una autorización: La Autorización del titular debe ser previa, expresa e informada, salvo las siguientes excepciones:

- 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.

V. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Bases de Datos de Pacientes, usuarios y/o potenciales clientes

Los usuarios y/o potenciales clientes son los que en últimas permiten desarrollar el objeto social de GRUPO EMI, por ello es indispensable recolectar, almacenar y utilizar los datos personales de ellos, para en esencia conocer la naturaleza del servicio que se les prestará y también para remitir las facturas correspondientes a los servicios prestados, los datos personales de los clientes son necesarios para mantener un contacto constante con ellos. Los siguientes son los Datos Personales de los Titulares que son recolectados por GRUPO EMI en desarrollo de su objeto social, e incluidos en sus bases de datos de usuarios y/o potenciales clientes: (i) Tipo de documento de identidad; (ii) Número de documento de identidad; (iii) Género; (iv) Nombres y Apellidos; (iv) Fecha de nacimiento; (v) Dirección de domicilio; (vi) Estrato; (vii) Barrio; (viii) Municipio; (ix) Departamento; (x)

Teléfono oficina; (xi) Teléfono domicilio; (xii) Celular; (xiii) Dirección de correo electrónico; (xiv) EPS; (xv) Número de hijos; (xvi) Estado civil y (xvii) Ocupación.

Cuando en virtud de los contratos de afiliación respectivos se define que el pago de las cuotas se hará a través de la modalidad “Débito automático”, los siguientes son los datos que se recolectan, los cuales en todo caso se precisa, que son únicamente utilizados con fines de cobro para hacer los débitos correspondientes:

- a) Cuando se trata de cuenta bancaria: (i) Banco; (ii) Tipo de cuenta; (iii) Número de cuenta.
- b) En caso de tratarse de pago mediante tarjeta de crédito: (i) Franquicia; (ii) Número de tarjeta; (iii) Fecha de vencimiento; (iv) Código de seguridad.
- c) En cualquier caso de los establecidos en los literales (a) y (b) anteriores: (i) Nombre del titular de la cuenta o tarjeta; (ii) Número de identificación del titular de la cuenta o tarjeta; (iii) Dirección del titular de la cuenta o tarjeta; (iv) Ciudad de residencia del titular de la cuenta o tarjeta y (v) Teléfono del titular de la cuenta o tarjeta.

1.1. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales

Los Datos Personales que recopila GRUPO EMI, son incluidos en una Base de Datos a la cual tienen acceso el personal de GRUPO EMI en ejercicio de sus funciones, quien se advierte que en ningún caso está autorizado para el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos:

- a) Prestar los servicios de emergencia, urgencia, consulta médica, línea de orientación médica y/o traslado de pacientes
- b) Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros;
- c) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios;
- d) Implementar programas de fidelización;
- e) Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios;
- f) Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago;
- g) Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio;
- h) Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros;
- i) Proveer nuestros productos y servicios requeridos directamente o a través de terceros, y recibir retroalimentación;
- j) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contrato suscrito;
- k) Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos;
- l) Actividades de georeferenciación y estudios estadísticos;
- m) Enviar información sobre actividades desarrolladas por GRUPO EMI o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios;
- n) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran;
- o) Compartir con terceros que colaboran con GRUPO EMI y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información,

tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, call center y casas de cobranzas;

- p) Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio
- q) Ejecutar las obligaciones derivadas de los contratos de afiliación, contratos comerciales en los cuales GRUPO EMI es parte;
- r) Soportar los procesos de auditoría de GRUPO EMI;
- s) Confirmar la programación de citas médicas con especialistas vía web o cualquier otro medio tecnológico;
- t) Brindar información sobre la programación de servicios, efectuar seguimiento a los mismos y evaluar la prestación de los servicios;
- u) Realizar encuestas de satisfacción;
- v) Llevar a cabo los trámites de atención de PQR's presentadas ante la Compañía;
- w) Celebrar convenios con terceros;
- x) Cualquier otra finalidad de llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre GRUPO EMI y el Titular.

La información suministrada por el Titular, solo será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de GRUPO EMI y/o SER. o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

2. Bases de datos de Recursos Humanos

GRUPO EMI, tiene una planta de personal permanente, necesaria para conseguir sus finalidades estatutarias y cumplir con sus compromisos legales y contractuales. GRUPO EMI tiene a su responsabilidad los datos personales de todos sus empleados con el fin de poder desarrollar de forma adecuada su objeto social, también es necesario contar con los datos personales de personas que sean potenciales empleados para ser parte de GRUPO EMI, para así agilizar los procesos de selección y obtener resultados más eficientes en los mismos. Estas Bases de datos tienen como finalidad cumplir con las obligaciones contractuales de GRUPO EMI con sus empleados y también facilita las obligaciones de GRUPO EMI para con sus clientes, proveedores o contratistas. Respecto a los potenciales empleados la Base de datos tiene como finalidad poder realizar procesos de selección más eficientes y cortos, clasificando a los potenciales candidatos de ser el caso o conservar sus datos para una posterior convocatoria, dichos datos podrán ser utilizados a su vez para otros procesos de selección dentro de GRUPO EMI. Las Bases de Datos de Recursos Humanos están compuestas principalmente, pero sin limitarse, por:

1. Nombre completo.
2. Número de documento.
3. Dirección.
4. Estado civil.
5. Edad
6. Fecha de Nacimiento
7. nombre de esposa e hijos
8. nombre e identificación de hijos,
9. Teléfono.
10. Correo electrónico.
11. Cuenta bancaria.

12. Datos afines a la seguridad social.
13. Experiencia laboral
14. Experiencia Educativa
15. Salario y/o ingresos
16. historia médica
17. estado de salud
18. autorizaciones médicas
19. medicamentos que utilizan
20. participación en actividades de recreación y deporte
21. Hoja de vida, educación, experiencia, vínculos con entidades, vínculos con empresas;
22. Saldo de deudas contraídas para con GRUPO EMI o libranza;
23. Afiliaciones con descuento de nómina;
24. Aportes pensionales;
25. Constitución y aportes a fondos de pensiones voluntarias, bonos de alimentos, etc.;
26. Procesos judiciales, embargo;
27. Deudas a favor de cooperativas;
28. Autorizaciones de descuentos;
29. Información de afiliación a fondos de empleados, gremiales;
30. Prestaciones durante toda su vida laboral;
31. Contrato laboral;
32. Cambios en el contrato de trabajo;
33. Vinculación con empleadores anteriores;
34. Historia laboral del trabajador;
35. Pago de auxilio y beneficios;
36. Beneficiarios del trabajador para efecto del pago de auxilios y beneficios;
37. Afiliación EPS, fondo de pensiones, ARL, Caja de compensación;
38. Capacitaciones recibidas;
39. Informe de evaluación psicológica;
40. Detalle de la caracterización;
41. Informe demográfico de los trabajadores;
42. Historia clínica ocupacional del trabajador;
43. Accidentes laborales;
44. Horas extras;
45. Ingreso y salida de la planta;
46. Huella dactilar;
47. Registro fotográfico;
48. Pertenencia a sindicato;
49. Evaluación anual de competencia.

Si dentro de la información recolectada se encuentran datos sensibles, GRUPO EMI le informará de la calidad de dicho datos sensibles y la finalidad del tratamiento, y sólo serán tratados con su consentimiento previo, expreso e informado. Tenga en cuenta que por tratarse de datos sensibles usted no está obligado a autorizar su tratamiento.

Parágrafo Primero: Las personas interesadas en vincularse laboralmente a GRUPO EMI o hacer parte de ella mediante un contrato de prestación de servicios, deben previamente manifestar de forma expresa que autorizan el tratamiento de sus datos personales conforme a la presente política y a las finalidades expuestas.

3. Bases de datos de Proveedores

GRUPO EMI requiere de diversos proveedores de productos y/o servicios, para así cumplir con sus obligaciones contractuales y para brindar las herramientas a sus empleados dentro de sus labores, en esa medida para la contratación de proveedores y para que GRUPO EMI cumpla con sus obligaciones, legales, contractuales y estatutarias, se deben recopilar ciertos datos personales de:

- a) Proveedores.
- b) Potenciales proveedores.
- c) Empleados o personal de sus proveedores o potenciales proveedores.

Por lo anterior, GRUPO EMI requiere recopilar, almacenar, utilizar, circular, y en general, realizar actividades relacionadas con el Tratamiento de datos personales, que le permitan garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores, así como el pago de prestaciones de sus empleados, -de ser el caso-, y demás actividades para llevar a cabo de forma adecuada, eficiente e íntegra su objeto social. La Base de Datos de proveedores está compuesta principalmente, pero sin limitarse, por:

- 1. Nombre.
- 2. Número de identificación tributaria.
- 3. Información financiera, crediticia y de servicios.
- 4. Datos generales y específicos de identificación de los contactos de cada uno.
- 5. Datos personales y profesionales de los contactos de cada uno.
- 6. Información financiera, (cuentas bancarias).

4. Datos de Menores:

El tratamiento de los datos personales siempre debe respetar los derechos de los menores. Para obtener la Autorización, -llegado el caso-, los padres o en su defecto, los representantes legales, tienen la facultad de autorizar o no el tratamiento de los datos personales de aquellos, siempre que:

- 1. Responda y respete el interés superior de los menores.
- 2. Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los menores.
- 3. Se cuente con el debido escrito mediante el cual, sus padres o, en su defecto, el representante legal, conceda la Autorización del Tratamiento de datos personales del menor, previo ejercicio del menor a su derecho de ser escuchado, teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad del menor para entender el asunto.

5. Cámaras de Video Vigilancia:

Grupo Emi, con la finalidad de brindar seguridad dentro de las instalaciones de sus sedes a nivel nacional, cuenta con cámaras de Video Vigilancia donde graba toda la información de su personal de trabajo, personas externas a la compañía (clientes, proveedores, visitantes), entre otros; estos registros de video que se toman a través de las cámaras de Video Vigilancia, cuentan con el legal a disposición del público en general, donde establece lo siguiente:

Empresa de Medicina Integral Emi S.A. (en adelante “Grupo EMI”) informa que sus instalaciones se encuentran vigiladas con cámaras de video. Por lo tanto, al ingresar a las

instalaciones usted está aceptando de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a Grupo EMI para tratar sus datos personales de las grabaciones de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y el manual de políticas y procedimiento para tratamiento de datos personales publicado en www.grupoemi.com. Igualmente, se le informa que la finalidad de estas grabaciones es la seguridad de todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones y Grupo EMI respeta sus derechos en protección datos.

Asimismo, en cumplimiento de lo anterior, se aclarar que

1. Grupo EMI actuará como Responsables del Tratamiento de datos personales de los cuales usted es titular y que podrá recolectar, usar y tratar sus datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales de Grupo EMI.
2. Sus derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, y la política de tratamiento de datos.
3. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por Grupo EMI y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales

Esta información se almacena en un sistema que cuenta con condiciones de seguridad estrictas y al cual solo tiene acceso el Jefe de Seguridad a Nivel Nacional Grupo EMI, y en los casos que sea requerido por requerimientos judiciales para fines pertinentes.

6. Tema aplicable a todas las Bases de Datos de GRUPO EMI

El Titular al aceptar esta Política, autoriza que los Datos Personales serán utilizados sólo para los propósitos aquí señalados, y entiende que GRUPO EMI no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma fuera de GRUPO EMI salvo que (i) el Titular nos autorice expresamente a hacerlo, (ii) sea necesario para permitir a nuestros contratistas, aliados, empresas afiliados o agentes prestar los servicios que les hemos encomendado, (iii) con el fin de proporcionarle nuestros productos o servicios, (iv) sea divulgada a las entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tenemos acuerdos de mercadeo conjunto, (v) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de restructuración, o (vi) según sea requerido o permitido por la ley.

A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, los datos personales del Titular podrán ser divulgados con los fines dispuestos en esta Política al personal de recursos humanos, encargados, consultores, asesores y a otras personas y empresas según corresponda.

GRUPO EMI podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente GRUPO EMI subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, GRUPO EMI advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, les prohíbe el uso de información personal para fines propios y les impide que divulguen su información personal a otros.

De igual forma GRUPO EMI podrá transferir o transmitir (según corresponda) datos personales a otras compañías en el extranjero por razones de seguridad, eficiencia

administrativa y mejor servicio, lo cual se autoriza mediante la aceptación de esta Política. GRUPO EMI ha adoptado las medidas del caso para que esas compañías implementen en su jurisdicción y de acuerdo a las leyes a ellas aplicables, estándares de seguridad y protección de datos personales siquiera similares a los previstos en este documento y en general en la política de GRUPO EMI sobre la materia. En el caso de transmisión de datos personales, se suscribirá el contrato de transmisión a que haya lugar en los términos del Decreto 1377/13.

Adicionalmente, GRUPO EMI informa que una vez cese la necesidad de tratamiento de los datos, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de GRUPO EMI o archivados en términos seguros a efectos de que solamente sean divulgados cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la ley. Dichos datos no serán eliminados a pesar de la solicitud del Titular, cuando la conservación de los mismos sea necesaria para el cumplimiento de una obligación o contrato.

VI. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que son incluidos en la Base de Datos de GRUPO EMI provienen de la información recopilada en ejercicio de las actividades desarrolladas en razón de los vínculos comerciales, contractuales, laborales o de cualquier otra índole con sus afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general.

Canales tales como nuestro sitio web, redes sociales, línea de atención telefónica, contratos de afiliación, contratos comerciales y laborales, formatos diligenciados en eventos, encuestas de satisfacción y de servicio, mensajes de texto SMS y aliados comerciales y del programa “EMI Beneficios”, entre otros, son los medios a través de los cuales GRUPO EMI obtiene los Datos Personales a que hace referencia la presente Política.

Las Bases de Datos, cuya administración tiene GRUPO EMI, están sujetas a estrictas medidas de seguridad, cuyo cumplimiento debe ser garantizado por cada uno de los empleados de GRUPO EMI que tengan acceso a éstas. Las Bases de Datos que constan en archivos electrónicos bien sea en los computadores de los funcionarios o en el back-up de GRUPO EMI, están protegidas por contraseñas, las cuales sólo pueden conocer los empleados que requieran acceder a éstas para el ejercicio ordinario de sus labores. Las Bases de Datos que consten en medios físicos, son responsabilidad de cada funcionario de GRUPO EMI, quien las deberá mantener siempre bajo llave o cualquier mecanismo equivalente, que permita en todo momento garantizar el acceso restringido a esta. Cualquier clase de vulneración o amenaza a las bases de datos debe ser informada inmediatamente al área de sistemas y a la dirección administrativa, quienes deberán informar de la forma más expedita a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la Autorización:

En aras de proteger y mantener la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, GRUPO EMI determina que el procedimiento para atender peticiones, consultas o reclamos por parte de Titulares Las peticiones, quejas, reclamos, las solicitudes de actualización, Supresión de datos, junto con la solicitud de la revocatoria de la Autorización, serán recibidas en:

- (i) Las líneas telefónicas de atención:

Bogotá	7422080
Cali y Palmira	4899993
Medellín y Rionegro	6044232
Armenia	7359968
Manizales	8962295
Pereira	3402799

- (ii) Diligenciamiento del **Formulario** PQR, el cual se encuentra disponible en la página web de GRUPO EMI en el link: <http://grupoemi.com/colombia/contactanos/26#contacto>
- (iii) Remitiendo solicitud por escrito escaneada al correo electrónico teescuchamos.colombia@grupoemi.com, la cual deberá ser acompañada de una copia del documento de identidad del Titular; o
- (iv) Remitiendo solicitud por escrito a las siguientes direcciones físicas de GRUPO EMI. La solicitud, la cual deberá ser acompañada de una copia del documento de identidad del Titular. }

Medellín	Carrera 48 # 14 - 49
Bogotá	Carrera 68D # 18 - 30
Cali	Avenida 1 Norte # 5N - 55
Palmira	Calle 47 # 33 - 01
Rionegro	Calle 42 # 61DD - 59
Armenia	Avenida Bolívar # 27N - 80
Manizales	Carrera 27A # 66 - 30
Pereira	Avenida 30 de Agosto # 87 - 362

Estas solicitudes, serán atendidas y tramitadas bajo el siguiente procedimiento:

1. **Consultas.** Las consultas serán atendidas en el término legal otorgado para tal fin. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la consulta, 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.
2. **Reclamos, actualizaciones o rectificaciones:** El Titular puede presentar reclamos, actualizaciones o rectificaciones cuando la información deba ser corregida, suprimida o actualizada, y/o en caso de que GRUPO EMI esté incumpliendo con los deberes contenidos en esta política o la ley. El reclamo cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - a. En el reclamo debe indicarse la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y los documentos que se quieran hacer valer.
 - b. 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.

- c. 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.
 - d. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
3. **Petición de supresión de datos:** El Titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar su Supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:
- 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 GRUPO EMI. No obstante lo anterior, GRUPO EMI podrá negar la Supresión de los datos cuando:
 - i. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
 - ii. El Titular tenga un deber legal o contractual pendiente con GRUPO EMI.
 - iii. 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.

En caso de negativa por parte de GRUPO EMI, el Titular tiene el derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio, que ordene la Supresión de la información personal.

4. **Revocatoria de la autorización.** El Titular de los datos personales tiene el derecho a solicitar la revocatoria de la Autorización en cualquiera de los siguientes eventos:
- 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 La revocatoria a la Autorización, implica que GRUPO EMI no puede seguir dándole Tratamiento a los datos personales del Titular ni prestando los servicios de salud que presta GRUPO EMI. No obstante lo anterior, GREEN podrá negar la Supresión de los datos cuando:

- i. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
- ii. El Titular tenga un deber legal o contractual pendiente con GRUPO EMI.
- iii. La revocatoria de la Autorización obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

En caso de negativa por parte de GRUPO EMI, el Titular tiene el derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio, que ordene la Supresión de la información personal.

Los Titulares de los Datos Personales, podrán en todo momento, solicitar a GRUPO EMI la supresión, modificación de sus datos y/o revocar la autorización, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

VII. INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR GRUPO EMI COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Grupo emi	
Razón social	Empresas de medicina integral emi SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA
Nit	811.007.601-0
Domicilio	Medellin - Antioquia
Dirección	Carrera 48 No. 14 - 49
Teléfono	Armenia: 7359968 Bogotá: 7422080 Cali y Palmira: 4899993 Manizales: 8962295 Medellín y Rionegro: 6044232 Pereira: 3402799
Correo electrónico	teescuchamos.colombia@grupoemi.com
Página Web	www.grupoemi.com
Correo electrónico	teescuchamos.colombia@grupoemi.com
Grupo emi	

VIII. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Área de Atención al Afiliado de la Compañía será el área encargada de recibir las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el manejo interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente y oportuna al Titular del Dato.

IX. DERECHOS DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL

De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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 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 presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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. 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;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los Derechos antes mencionados podrán ser ejercidos por:

- 1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- 2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

X. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento tendrá 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 presente 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 presente 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 presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente 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.

XI. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de GRUPO EMI y/o SER, rige a partir del 26 de julio de 2013.

Los Datos Personales o bases datos sujetas a Tratamiento, estarán vigentes por el

término contractual que tenga el producto o servicio, durante el período en el que subsista la finalidad para la cual fueron recopilados, más el término que establezca la ley.

XII. OTRAS DISPOSICIONES

1. GRUPO EMI, en desarrollo de su objeto social, consistente en la prestación de servicios de ambulancia prepagada, más específicamente, en la atención de emergencias y urgencias médicas, debe diligenciar las historias clínicas de sus pacientes. En este sentido, GRUPO EMI informan que dan estricto cumplimiento a las disposiciones de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, que establece las normas para el manejo de historias clínicas y demás normas relacionadas. Por tratarse de Datos Sensibles, GRUPO EMI no realiza el Tratamiento de estos para fines diferentes a los establecidos por la mencionada Resolución y normas relacionadas.

2. Para efectos del Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, la Compañía responderá y respetará el interés superior de estos y además, asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, GRUPO EMI solicitará autorización del Representante del niño, niña o adolescente a efectos de efectuar el Tratamiento de sus Datos Personales.

3. GRUPO EMI recolectará, almacenará, usará o circulará los Datos Personales sobre los que se cuente con la debida autorización, por el término que sea razonable y necesario, el cual en todo caso no podrá ser inferior al término de duración que tenga la sociedad

GRUPO EMI Fecha: 26 de julio de 2013 GRUPO EMI