

**COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA**  
**COOSALUD EPS SA NIT 900226715-3**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Mayo 17 de 2019

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Act.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Páginas</b>	<b>Descripción</b>
01	2017.nov.01	-	Lanzamiento.
02	2019.may.19	4-5-6	Se revisa y se ajustan las definiciones del documento.

## Contenido

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL .....	3
PRESENTACIÓN .....	4
1. NORMAS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	5
2. DEFINICIONES .....	5
3. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	7
4. DATOS PERSONALES .....	8
5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.....	8
<b>5.1. DATOS RELATIVOS A LA SALUD DE LOS TITULARES .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. IDENTIFICACIÓN MEDIANTE BIOMETRÍA .....</b>	<b>8</b>
6. TITULARES DE LA INFORMACIÓN .....	9
7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.....	9
8. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	10
<b>8.1. DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR .....</b>	<b>11</b>
<b>8.2. LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR.....</b>	<b>12</b>
9. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD .....	12
10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS .....	12
RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR .....	14
12. AUTORIZACIÓN DE TERCEROS .....	14
13. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.....	14
14. CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.....	14
15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	14
16. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.....	15
17. CAMBIOS Y MODIFICACIONES .....	15

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

La Política de Tratamiento de la Información Personal es el documento exigido por la Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de datos personales - y el Decreto 1377 de 2013 para comunicar a los titulares de datos personales las directrices y lineamientos bajo los cuales será tratada y protegida su información, asegurando el respeto de los principios y normas contenidas en la legislación vigente aplicable.

En cumplimiento del artículo 13 del Decreto referido, esta política explica el tipo de información que COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA recolecta, almacena, usa, circula y suprime, las finalidades de su tratamiento y las pautas que serán aplicadas para garantizar el adecuado tratamiento de su información personal.

En este mismo sentido, COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA además de tratar datos personales en desarrollo de sus funciones, también acoge los diferentes requerimientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales disponen el deber de almacenar información personal relativa a la prestación del servicio de salud por parte de las entidades promotoras de salud – EPS-.

## PRESENTACIÓN

La presente política tiene su aplicación dentro del tratamiento de datos de carácter personal que realiza COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, sus encargados del tratamiento de datos o sus aliados estratégicos.

Entiéndase por base de datos según la ley el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento; y por dato personal debe entenderse cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Las Políticas contenidas en el presente documento aplicarán a todas las bases de datos que maneja COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifiquen o adicionen.

Lo anterior, debe interpretarse bajo las excepciones que la ley 1581 de 2012 ha establecido mediante su artículo 2.

Los datos de contacto son puestos a disposición del titular de datos personales:

**Nombre o razón social:** COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA (COOSALUD EPS SA)

**Nit:** 900.226.715-3

**Teléfono:** 018000515611

**Domicilio:** Carrera 2ª. Calle 11 Piso 8 - Bocagrande, Cartagena de Indias.

**Sitio web:** <https://www.coosalud.com>

**Correo Electrónico:** [notificacioncoosaludeps@coosalud.com](mailto:notificacioncoosaludeps@coosalud.com)

## 1. NORMAS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de Colombia en su catálogo de derechos fundamentales consagra en su artículo 15 el derecho que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al hábeas data. Adicionalmente la Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de Datos Personales -, el Decreto 1377 de 2013 y 886 de 2014, relativos a las condiciones del tratamiento de datos personales.

En relación al reporte de datos de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a planes voluntarios, régimen especial y de excepción, COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA implementa en la presente política las disposiciones contenidas en la Resolución 004622 del 03 de octubre de 2016, socializando que algunas bases de datos de las que se tienen, son exigidas en su recolección y conservación por la norma en mención, especialmente tratando de usuarios y procedimientos de afiliaciones.

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA en su calidad de Responsable del tratamiento de Información Personal se encuentra comprometida con el cumplimiento de la normatividad referida y en consecuencia, promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus trabajadores y Encargados del tratamiento de datos, liderando procesos de mejoramiento continuo y asegurando la conformidad con la Ley.

## 2. DEFINICIONES

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA dispone de las siguientes definiciones para la correcta interpretación de los lineamientos contenidos en la presente política. A continuación, se exponen las finalidades:

- **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada por el titular del dato para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, por cuenta de quien concede la autorización.
- **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es la información personal relacionada con el ámbito íntimo o reservado de las personas: libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales, entre otros.

- **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.
- **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o juntamente con otros, trate datos personales por cuenta de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la ley 1581, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato. Cuando un proveedor sea persona jurídica y a su vez, este contrate a personal para desarrollar el proyecto encomendado, la responsabilidad de solicitar la autorización del tratamiento de datos será del proveedor. Para los efectos del tratamiento de información, el proveedor entrega sus datos personales siendo administrados por COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- **Titular del dato:** Persona natural titular y propietaria de los datos sobre los que COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA realiza cualquier tipo de tratamiento.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos.

### 3. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA en desarrollo de su compromiso del trato responsable de la información, las actuaciones y decisiones implementadas para alcanzar los objetivos comunes se orientan en los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Lo anterior se interpreta de manera integral con el principio de libertad en administración de datos.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA es veraz, completa y exacta. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al principio de buena fe.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.
- **Principio de seguridad:** La información que trata COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará 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:** Todo el talento humano de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado 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 Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

#### **4. DATOS PERSONALES**

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA dentro del ejercicio de sus funciones desarrollará relaciones con personas naturales y/o personas jurídicas en cabeza de una persona natural que obra como representante legal. Se pone de presente que la información de datos personales susceptible de ser conocida y/o tratada por COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA corresponde a las categorías de datos públicos, semiprivados, privados y datos de carácter sensible.

#### **5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

En el tratamiento de datos personales de carácter sensible -particularmente datos relacionados con la salud de los afiliados- que realice COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA será con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información, salvo que por disposición legal dichos datos se deban recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir, caso en que no será necesario tener la autorización.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos serán necesarios en algunas ocasiones para la correcta prestación de los servicios de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, o cuando alguna ley exija conservarlos.

##### **5.1. DATOS RELATIVOS A LA SALUD DE LOS TITULARES**

Los datos relativos a la salud de las personas constituyen información de naturaleza sensible debido a su estrecho vínculo con la intimidad y dignidad humana. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Generales -Ley 1581 de 2012-, la Resolución 1995 de 1999, la Ley 23 de 1981, y la Resolución 839 de 2017, la información relativa la salud y cualquier otro dato de carácter sensible deberá ser objeto de especial protección y reserva, por lo cual se proporcionarán las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar su seguridad, evitando su uso, acceso y circulación por parte de personas no autorizadas.

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que le permitan salvaguardar la integridad, confidencialidad y seguridad de los datos sensibles suministrados por los titulares para el aseguramiento de su salud y sólo la utilizará para los fines establecidos en esta Política, entre otros, los relacionados con la respuesta a los requerimientos legales efectuados por autoridades administrativas y/o judiciales.

##### **5.2. IDENTIFICACIÓN MEDIANTE BIOMETRÍA**

En el proceso de identificación y validación de identidad, COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA pone a disposición de los usuarios el mecanismo de verificación de identidad mediante huella dactilar de la persona. Este proceso es totalmente voluntario, y se informa al usuario



conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 frente al consentimiento. No obstante, las finalidades de este proceso se circunscriben únicamente al proceso de identificación del usuario, y prestación de los servicios de aseguramiento al mismo.

## **6. TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA trata información de los siguientes titulares:

- Usuario
- Proveedor
- Médicos
- Visitantes
- Afiliado
- Asistentes a eventos
- Colaborador
- Peticionario

## **7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

La información sometida a tratamiento es empleada para el correcto desarrollo de los procesos y operaciones internas de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, con el fin de promover la satisfacción y confianza de los usuarios, talento humano y proveedores. Las finalidades para las cuales se recolecta y trata la información personal se describen a continuación para el conocimiento de los titulares:

- Realizar un control y registro de las acciones judiciales que se instauran en contra de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Realizar actividades que permitan identificar plenamente al usuario en los diferentes trámites que realiza ante COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, tales como, identificación mediante biometría.
- Asignación y/o reasignación de citas, procesos y trámites de autorizaciones médicas, gestión de cartera, gestión de cobros y demás operaciones derivadas del objeto social de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, en pleno cumplimiento de lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Actualización de datos y documentos de identificación de los usuarios.
- Establecer un control contable, fiscal y administrativo de las relaciones con los proveedores.
- Realizar control de ingreso y egreso de documentos de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Permitir el ingreso, registro, control y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas a COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Hacer registro de la información para fines culturales, recreativos, deportivos y sociales.

- Desarrollar procesos de gestión y recursos humanos, controlando el registro en el sistema de colaboradores, incluyendo la selección, novedades de personal y actualización de nómina.
- Recopilar información de contacto de potenciales asistentes a los eventos que organiza y/o participa COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Obtener control del servicio de salud e historial clínico del usuario.
- Realizar estadísticas internas y caracterización de los grupos poblacionales.
- Controlar y registrar la atención y servicios que reciben los usuarios hospitalizados.
- Proporcionar de acuerdo con las normas del sistema general de seguridad social los servicios de salud a los usuarios.
- Desarrollar de programas de promoción y prevención.
- Entregar reportes de salud pública de obligatorio cumplimiento solicitadas por las autoridades.
- Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Las personas cuya información personal es objeto de tratamiento por parte de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA ostentan la calidad de titulares, en virtud de la cual podrán ejercer los siguientes derechos reconocidos por la Constitución y la Ley:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para garantizar este derecho deberá acreditarse la identidad del titular o la calidad de legitimado, con el fin de impedir que terceros no autorizados accedan a la información personal.
- Obtener copia de la autorización que hayan otorgado en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- Solicitar la supresión de los datos personales o revocar la autorización concedida cuando mediante un proceso judicial o administrativo se determine que en el tratamiento de su información se vulneraron las disposiciones legales y constitucionales sobre la materia.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.
- A recibir respuesta oportuna y de fondo de sus requerimientos por parte de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.

En la atención y trámite de las consultas de información que eleve el titular, se tendrá en cuenta lo ordenado frente al particular en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el cual consagra:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y,

en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

### 8.1. DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA desarrolla sus funciones con el propósito de garantizar en todo momento el ejercicio de los derechos del titular. Para ello tiene disponibles los siguientes canales de atención para recepcionar las consultas y reclamos que formule el titular en relación con la protección de sus datos personales. Pensando en facilitar la radicación de estos, se han dispuesto los siguientes puntos de atención:

Punto de atención personal (Departamento)	Dirección
Antioquia	Carrera 70 No. 44B-32, BARRIO Florida Nueva, Medellín
Atlántico	Carrera 58 No. 75-43, Barrio Alto Prado, Barranquilla
Bolívar	Calle 31D No. 52-136 Barrio Olaya Herrera Sector 11 De Nov. - Frente Tienda el Pueblo.
Boyacá	Avenida Colon # 28-98 / 2 Cuadras Abajo Del HOSPITAL SAN ROQUE. Tunja
Cesar	Calle 13C No. 11-10 Barrio Obrero, Valledupar
Córdoba	Calle 24 No. 12-49 CENTRO.
Guainía	Calle 19 N 9-18 Barrio Comuneros Departamento Del Guainía, Municipio De Inírida.
Magdalena	Calle 29 No. 13-60 Barrio Bavaria, Santa Marta
Norte de Santander	Avenida Gran Colombia No. 6E – 12 Barrio Popular, Cúcuta
Santander	Avenida González Valencia No. 48-14, Barrio Sotomayor, Bucaramanga
Sucre	Carrera 14 No. 15A-51 La Pajuela, Sincelejo
Valle	Carrera 41 No. 5C-58 B /Barrio Tequendama, Cali
Atención a nivel nacional	Carrera 2, calle 11 Edificio Grupo Área, Piso 8, Bocagrande, Cartagena. Correo electrónico: <a href="mailto:notificacioncoosaludeps@coosalud.com">notificacioncoosaludeps@coosalud.com</a>

## **8.2. LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR**

La información personal sólo podrá ser entregada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

## **9. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD**

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, de modo tal que se pueda brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- Estar dirigida a COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.
- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación)
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo en relación con la protección de datos personales.
- Indicar la dirección de notificación del Titular.
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos).

## **10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

En relación con las consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. A continuación, se relaciona el diagrama correspondiente.

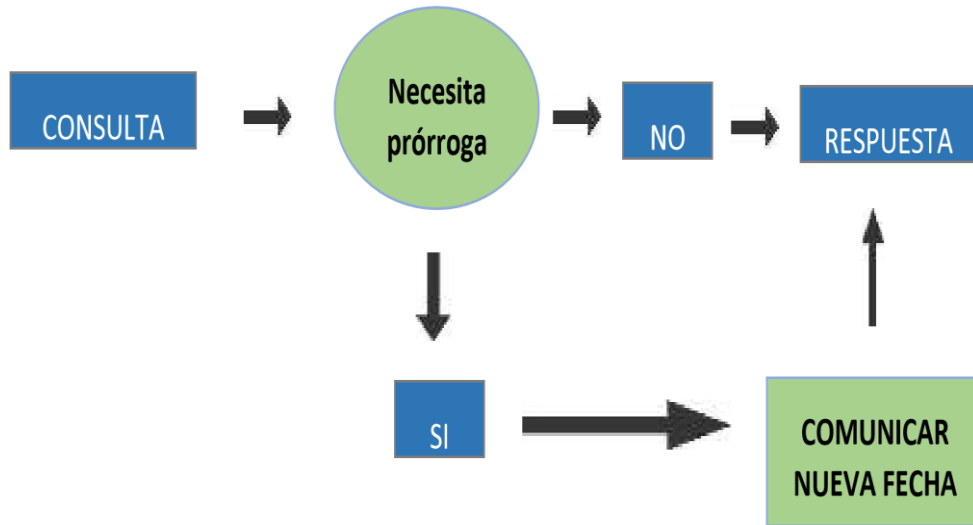


Figura 1. Procedimiento consulta

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de este. COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles. A continuación, se relaciona el diagrama correspondiente.

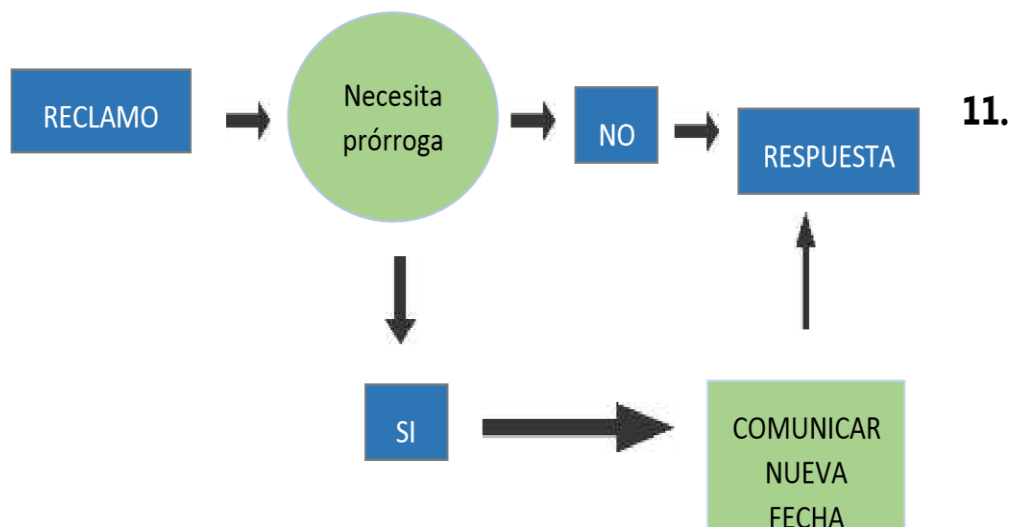


Figura 2. Procedimiento reclamo

## **RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR**

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la base de datos de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.

## **12. AUTORIZACIÓN DE TERCEROS**

Cuando el titular desee formular una consulta o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales por intermedio de un tercero, deberá remitir a COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA, de manera física o por correo electrónico, la debida autorización mediante la cual lo faculta para el ejercicio de sus derechos como titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

## **13. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área designada para recepcionar, direccionar y dar respuesta a las consultas y reclamos que eleven los titulares es el área de Gestión Integral del Riesgo.

## **14. CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA**

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes. Por ese motivo, informamos de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños y similares).

El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

## **15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los lineamientos y directrices contenidos en la presente política tendrán vigencia a partir del mes de junio de 2017 y deja sin efectos cualquier otra Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada previamente por COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.

#### **16. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS**

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

#### **17. CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigencia serán comunicados al titular con cinco días de anticipación a la implementación de las variaciones.

La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas podrá remitirse por los medios de comunicación idónea, tales como: correos electrónicos o en las instalaciones físicas de COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA.