



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, establece la obligación a los responsables y/ o encargados del tratamiento de datos personales adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la atención de consultas y reclamos que tengan los Titulares de datos con respecto al tratamiento que se les dé a los datos personales.

Es así, como OFTALMOVER S.A.S. se encuentra comprometida en el estricto cumplimiento de la Ley de protección de datos personales y en la adopción de las más altos estándares de calidad, al igual que en la aplicación de las mejores prácticas. Lo anterior, con el fin de que los titulares de datos, prestadores, proveedores y colaboradores, conozcan sobre la adopción de las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales; el cual será de obligatorio cumplimiento para OFTALMOVER S.A.S., como responsable de sus empleados, así como de aquellos terceros que por obligación y/o disposición de la institución asuman la calidad de encargados del tratamiento o tengan acceso a estos.

Campo de aplicación

Las presentes políticas aplicarán para la recolección, tratamiento y uso de los datos personales de:

Titular de datos de OFTALMOVER S.A.S., que tengan o hayan tenido la calidad de pacientes, cotizantes, beneficiarios, prestadores, proveedores que tengan o hayan tenido vínculos comerciales con la entidad como personas naturales o jurídicas, visitantes, colaboradores activos o inactivos o que hayan tenido en algún momento vínculo laboral con OFTALMOVER S.A.S.

Definiciones

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

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

Causahabiente: Es aquella persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos inter vivos o por causa de muerte mortis causa.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.



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.

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.

Tercero: Cualquier persona natural o jurídica que, en virtud de un contrato celebrado por la Compañía, recibe de esta base de datos que contengan datos personales.

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

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

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.

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.

Dato personal semiprivado: son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación).

Dato personal sensible: es aquella información que afecta la intimidad de su titular por lo que su uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellas 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 la información relativa a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Esta información no puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerida para salvaguardar un interés vital del titular o éste se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.

Dato personal privado: Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada sólo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.



Dato personal público: es aquel tipo de dato personal que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. Por ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos del RUNT, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.

Principios

El tratamiento de las bases de datos atenderá los principios consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581, que son:

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** el tratamiento de las bases de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen y complementen.
- b) **Principio de finalidad:** el tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular en todos los casos.
- c) **Principio de libertad:** el tratamiento solo será ejercido cuando se cuente 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:** el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones previstas en la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas que la Ley prevea expresamente, cuando haya lugar a ello. 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.
- g) **Principio de seguridad:** la información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento, 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, salvo aquellos que 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

Finalidad y Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales

Los datos personales de los pacientes y/o clientes de OFTALMOVER S.A.S. serán tratados con la siguiente finalidad:

- Programación de citas.
- Proceso y trámite de autorizaciones médicas.
- Respuestas a solicitudes de mejoramiento, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Generación de certificaciones en general.
- Verificación de estados de afiliación, normatividad vigente, procesos de OFTALMOVER S.A.S. y servicios relacionados con seguridad social.
- Campañas para dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- Campañas de educación del usuario.
- Actividades de mercadeo y/o promoción de servicios de terceros con quien OFTALMOVER S.A.S. haya celebrado alianzas comerciales.
- Información sobre nuevos productos y servicios.
- Información de campañas y programas especiales de prevención y promoción de salud.
- Auditoría de atenciones en concurrencia y cuentas médicas.
- Estructuración y análisis del cuestionario de salud.
- Notificación de pagos generados por la institución.
- Datos de salud para calificación de origen de las enfermedades.
- Encuestas de satisfacción de los servicios y atenciones prestadas.
- Actualización de datos y documentos de identificación.
- Campañas de actualización de información.
- Personalización de las llamadas.
- Manejo de medios de pagos.
- Manejo de clientes y terceros en campañas.
- Respuesta a través de correo.
- Cumplir con obligaciones de salud y otras obligaciones legales.
- Orientación en tratamientos médicos de Oftalmología y Optometría.



- Dar seguimiento para la adherencia a su tratamiento.
- Dar capacitación y/o educación a su tratamiento.
- Dar asesoría en la aplicación de medicamentos.
- Atender reportes de farmacovigilancia, tecnovigilancia y las demás requeridas por las autoridades de salud.
- Cumplir fines estadísticos y científicos.
- Llevar a cabo programas de fidelización y actualización de datos de pacientes.
- Y demás actividades que resulten de la naturaleza del objeto de la institución

Los datos personales de los proveedores de OFTALMOVER S.A.S. serán tratados con la siguiente finalidad:

- Reportes y requerimientos de entes de control.
- Generación de certificaciones en general.
- Actualización de datos y documentos de identificación.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de los contratos y relaciones comerciales celebradas.
- Proveer información sobre los productos y servicios.
- Efectuar eventos de mercadeo de tipo comercial, social e informativo a nuestros proveedores, clientes, empleados, distribuidores y otros terceros.
- Llevar a cabo programas de fidelización y actualización de datos de clientes, proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros;
- Informar sobre cambios de productos, precios o servicios.
- Enviar estados de cuenta de cartera.
- Evaluar la calidad de los productos y/o servicios suministrados por el proveedor mediante encuestas de satisfacción.
- Realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, control y habilitación de medios de pago.
- Verificar el cumplimiento de las políticas de la Entidad en materia de selección y contratación de proveedores.
- Suministrar u obtener referencias comerciales y/o financieras.
- Verificar y confirmar la identidad y contacto.
- Remitir información comercial sobre los productos y/o servicios que OFTALMOVER S.A.S. presta en desarrollo de su objeto social.
- Y demás actividades que resulten de la naturaleza del objeto de la institución.

Los datos personales de los colaboradores o aspirantes a ocupar cargos en OFTALMOVER S.A.S. serán tratados con la siguiente finalidad:

- Requerimientos entes de control.
- Generación de certificaciones en general.
- Notificaciones para los actores del SG-SST.
- Labores de autenticación a través de los datos biométricos, realizando controles de suplantación y acceso a las instalaciones.



- Actualización de datos y documentos de identificación.
- Acceder a su historia clínica ocupacional para dar cumplimiento al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Utilizar sus datos biométricos como huellas dactilares para control de horario.
- Así mismo, estos datos podrán ser utilizados por OFTALMOVER S.A.S. durante la relación laboral o de prestación de servicios o vinculación estratégica mediante contratos y/o convenios; con la finalidad de potenciar las habilidades de los empleados, vinculados por medio de cursos, capacitaciones, talleres, etc., y para incorporarlos a los diferentes procesos de bienestar y planes de beneficios.
- Los datos personales de los Empleados, prestadores de servicio, clientes, usuarios, directivos o vinculados en general, serán usados por OFTALMOVER S.A.S. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos de análisis de riesgo de crédito y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data Financiero,
- Obtener los datos personales de los empleados y prestadores de servicios para efectos de suministrar referencias laborales o de prestación, afiliación o vinculación estratégica, tanto de ellos como de sus familiares.
- Efectuar eventos de mercadeo de tipo comercial, social e informativo a los empleados, contratistas y otros terceros.
- Los datos de los candidatos de aplicar a un puesto de trabajo serán usados para adelantar las gestiones tendientes a su vinculación de lo contrario serán archivadas o destruidas de acuerdo al caso.
- Y demás actividades que resulten de la naturaleza del objeto de la institución.

Derechos de los Titulares de los datos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del Titular;
- b) Obtener copia de la autorización;
- c) Informar sobre el uso que OFTALMOVER S.A.S. ha dado a los datos personales del Titular;
- d) Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política;
- e) Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de OFTALMOVER S.A.S. se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución;



- f) El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
- g) La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado;
- h) Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos

Deberes de OFTALMOVER S.A.S. como Responsable del tratamiento de datos personales:

- 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

Autorización para el tratamiento de datos personales.

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener por parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales.

La autorización no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Autorización para tratamiento de datos sensibles:

El tratamiento de los datos sensibles del titular se encuentra prohibido, excepto en los siguientes casos:

- Cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el tratamiento del dato sea necesario para salvaguardar el interés vital del usuario y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- Cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas

Bogotá, D.C. Carrera 15 No. 100 – 69 oficina 603

Celular: 3115040966

lidertalentohumano@oftalmover.co



que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titular de datos. Y advirtiendo al titular las siguientes condiciones:

- a) Que para el tratamiento de sus datos sensibles no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento.
- b) Que, de forma explícita y previa además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, deberá establecerse cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad que se dará a los mismos, así como para obtener su consentimiento expreso.

Para el caso de los datos de salud de los Titulares de datos, se considerarán parte de su historia clínica y tendrán la reserva establecida en la ley para ésta.

Autorización de tratamiento de datos de menores de edad.

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de menores de edad se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los menores de edad. El representante de los menores de edad deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores de edad para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los menores de edad.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los menores de edad y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe comunicar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.



Procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos.

A continuación, se detallan los procedimientos para que los Titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización.

Todas las consultas y reclamos se canalizarán a través de los medios habilitados por OFTALMOVER S.A.S., quien adoptará mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos. Particularmente, se deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica pqrsf@oftalmover.co, o enviar una carta a la siguiente dirección Carrera 15 No. 100 – 69 oficina 603.

Consultas.

Las consultas se canalizarán a través de los medios que tiene OFTALMOVER S.A.S. para tal efecto, para ello, es necesario dejar documentados los siguientes aspectos:

Fecha de recibo de la consulta

Identidad del solicitante. - Una vez verificada la identidad del Titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos.

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a OFTALMOVER S.A.S. la cual debe contener la siguiente información:

- Nombre e identificación del Titular del dato o la persona legitimada;
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo;
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite;
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.



Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

Vigencia de la presente política y período de vigencia de la base de datos.

Esta política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación.

La vigencia de la base de datos será por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

Responsables del Tratamiento:

Nombre o razón social: OFTALMOVER S.A.S.
Domicilio o dirección: Carrera 15 No. 100 – 69 oficina 603
Correo electrónico: lidertalentohumano@oftalmover.co
Teléfonos: 3115040966
Página web: www.oftalmover.co