



POSITIVA

COMPañIA DE SEGUROS

MANUAL POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Aprobó: Carlos Augusto Mesa Díaz Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo	Revisó: Nelson Enrique Ángel Navarrete Adriana Yesenia Mejia Hernandez Profesionales Especializados	Elaboró: Jonnathan León Hernandez Técnico Administrativo	Código: EST_2_1_MA03
			Clasificación: Pública
			Fecha: 2019-08-23
			Versión: 2

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. DEFINICIONES	7
5. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	9
5.1. Autorización:.....	10
5.2. Finalidad autorizada:	10
5.3. Calidad del Dato:.....	12
5.4. Entrega de información al Titular:	12
5.5. Circulación restringida:.....	13
5.6. Temporalidad:.....	13
5.7. Acceso restringido:.....	13
5.8. Confidencialidad:	13
5.9. Tratamiento posterior:	13
5.10. Individualidad:.....	13
5.11. Necesidad:.....	13
5.12. Datos Sensibles:.....	14
5.13. Seguridad:	14
6. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	14
7. ÁREA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	15
8. PROCESO DE OBTENCIÓN, TRATAMIENTO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	16
8.1. Preparación para Procesos de Recolección de Datos Personales	16
8.2. Obtención de Datos Recolectados Después de la Vigencia de la Ley 1581 y el Decreto 1377 .	18
8.3. Obtención de Datos Recolectados Antes de la Vigencia del Decreto 1377	18
8.4. Circulación	18
9. PROCEDIMEINTOS DE CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS.....	19
9.1. Consultas	19
9.2. Reclamos	21
10. CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PERSONA DISTINTA AL TITULAR.....	22
11. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	23

12. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES	23
13. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	24
14. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS SENSIBLES (HISTORIAS CLÍNICAS Y RECORDS DE PRESTACIONES ASISTENCIALES).....	24
15. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS	25
16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	25
17. SEGURIDAD	25
17.1. Ubicación.....	26
17.2. Seguridad de acceso.....	26
18. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	26
19. CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, SENSIBILIZACIÓN Y ADOPCIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS EFECTIVAS.	27
20. REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	27
21. VIGENCIA.....	28
22. MODIFICACIONES.....	28
23. TABLA DE DOCUMENTOS Y/O FORMATOS ASOCIADOS	28
24. Control de Cambios.....	29

1. INTRODUCCIÓN

Positiva Compañía de Seguros S.A. (la “Compañía”), NIT 860.011.153-6, sociedad de economía mixta sujeta al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., con oficinas principales en la Carrera 45 Autopista Norte No. 94 – 72, con número telefónico 6502200, y cuyo objeto social es la realización de operaciones de seguros de vida individual y afines, bajo las modalidades y los ramos expresamente autorizados, es una entidad comprometida con la protección de toda la información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los “Datos Personales”), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su objeto social.

Los Datos Personales a los que hace referencia este manual incluyen el nombre, los datos de identificación y de contacto de personas naturales, así como información acerca de sus ingresos, información médica a través de historias clínicas u otros documentos similares, sexo, edad, nivel educativo, entre otros. La Compañía, dentro del desarrollo de su objeto social, recibe y da tratamiento a los Datos Personales internamente para las actividades misionales y de apoyo, con pleno cumplimiento de lo dispuesto en sus estatutos, su objeto social, la Ley 1581 de 2012 (la “Ley 1581”), el Decreto 1377 de 2013 (el “Decreto 1377”), el Decreto Único 1074 de 2015 (el “Decreto Único”) y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen.

2. OBJETIVOS

A través de este documento la Compañía, en su calidad de compañía aseguradora adopta el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales (el "Manual"). Este Manual está dirigido a los directivos, representantes legales, empleados, y proveedores de la Compañía, que en desarrollo de sus funciones, o por cualquier otra razón, tengan acceso a los Datos Personales de los cuales la Compañía es Responsable o Encargada, tal como estos términos se definen en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de este documento. También se aplicará este Manual a todos aquellos terceros que por cualquier razón recolecten, almacenen, usen, circulen o supriman datos personales de los cuales la Compañía es Responsable o Encargada.

El objetivo de este Manual es garantizar la adecuada protección de los Datos Personales de los cuales la Compañía es Responsable o Encargada y el cumplimiento de la legislación aplicable; establecer los procedimientos para el tratamiento de Datos Personales, así como el alcance y las finalidades del mismo; establecer los mecanismos mediante los cuales la Compañía garantizará a los titulares de los Datos Personales (los "Titulares") la protección de sus derechos, tales como la facultad de presentar reclamos, consultas, quejas relacionados con el tratamiento de sus Datos Personales; y conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización para el tratamiento de sus Datos Personales.

3. ALCANCE

Este Manual se aplicará a todo tratamiento de Datos Personales, tal como este se encuentra definido en las secciones 4.26, 5 y 8 del presente documento, así como en la Ley 1581, el Decreto 1377, y el Decreto Único, y todas aquellas leyes que los adicionen, modifiquen o deroguen, por parte de la Compañía, sus directivos, empleados, proveedores y, en lo que corresponda, por todos aquellos terceros que por cualquier razón recolecten, almacenen, usen, circulen o supriman datos personales de los cuales la Compañía es Responsable o Encargada. Asimismo, este Manual pretende ser aplicable a terceras personas con quienes la Compañía suscriba contratos de transferencia de Datos Personales, con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán cuando traten Datos Personales por cuenta de la Compañía.

4. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en este Manual tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

- **“Área Crítica”**: Serán la Vicepresidencia Técnica, incluyendo las gerencias que la conforman; la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, incluyendo las gerencias que la conforman; la Vicepresidencia de Operaciones, incluyendo las gerencias que la conforman; Secretaría General, incluyendo las gerencias que la conforman; la Vicepresidencia Financiera y Administrativa y las áreas que la conforman; la Vicepresidencia de Negocios, en especial la Gerencia de Servicio al Cliente, en conjunto o individualmente consideradas, las cuales en desarrollo de sus funciones, tienen a su cargo el Tratamiento de Datos Personales.
- **“Autorización”**: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento por parte del Responsable, y los Encargados, siempre que los términos de la Autorización emitida por el Titular así lo permita.
- **“Autorizado”**: Es el Responsable y toda aquella persona que en virtud de la Autorización y de este Manual, se encuentra legitimado para tratar los Datos Personales del Titular. En todo caso, el Autorizado deberá dar pleno cumplimiento a lo establecido en este Manual y en la regulación aplicable.
- **“Aviso de Privacidad”**: Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable y dirigida al Titular, por la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento que le serán aplicables, los medios de acceso a las mismas y las finalidades del Tratamiento.
- **“Base de Datos”**: Para efectos de este Manual, significa el conjunto organizado de Datos Personales, cualquiera que sea su modalidad de formación, almacenamiento, organización y acceso a la misma, y que esté administrado en los aplicativos de información establecidos en la Compañía.
- **“Comité de Seguridad de la Información”**: Instancia administrativa encargada de conocer y asesorar al presidente en la formulación de políticas, directrices y criterios a desarrollar en torno a la seguridad de la información, basado en el análisis de riesgo.
- **“Dato Antiguo”**: Son los Datos Personales que fueron recolectados antes del 27 de junio de 2013, según lo establecido en el Decreto 1377.
- **“Dato Financiero”**: Es todo Dato Personal referido a la información financiera, crediticia, comercial, y de servicios, cuyo Tratamiento se rige por lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y todas aquellas normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- **“Dato Personal”**: Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. El tratamiento de datos impersonales no está sujeto a este Manual.
- **“Dato Privado”**: Es el Dato Personal que por su naturaleza íntima o reservada, sólo es relevante para el Titular.
- **“Dato Público”**: Es el Dato Personal que la ley o la Constitución califica como tal, así como aquel que no puede ser clasificado como semiprivado, privado o sensible, tal y

como estos conceptos se describen en este documento, y los cuales podrán ser obtenidos y tratados sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones. Son públicos, entre otros, el número de identificación y los datos relativos al estado civil de las personas; los contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **“Dato Semiprivado”**: Es el Dato Personal que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo al Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Un ejemplo de Dato Semiprivado es el Dato Financiero.
- **“Dato Sensible”**: Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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. Para efectos de la Compañía, será Dato Sensible todo aquel que se encuentre relacionado con patologías reconocidas, calificación de origen o pérdida de capacidad laboral de eventos, solicitud y autorización de prestaciones asistenciales, historias clínicas, etc.
- **“Datos de Niños, Niñas y Adolescentes”**: Son los Datos Personales cuyos Titulares son Niños, Niñas o Adolescentes, entendidos estos como toda persona menor de dieciocho años de edad.
- **“Encargado”**: Es la 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. Dicho encargo podrá realizarse en virtud de contrato o documento que haga sus veces y, en todo caso, el Encargado se obliga a dar pleno cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos en este Manual, así como a la regulación aplicable.
- **“Equipo de Datos Personales”**: Es el equipo conformado por los gerentes de cada una de las Áreas Críticas, de la Oficina de Estrategia y Desarrollo, de la Gerencia Jurídica, o el profesional delegado por los mismos, el cual tendrá a cargo la capacitación, vigilancia y control del cumplimiento de la Política. El Equipo de Datos Personales está liderado por el Oficial de Datos Personales y deberá informar a este sobre los indicadores de cumplimiento de la Política así como de cualquier Incidente de Seguridad presentado. Podrán ser parte del Equipo de Datos Personales las áreas y/o funcionarios aprobados por el Comité de Seguridad de la Información.
- **“Incidente de Seguridad”**: Es la violación, la pérdida, robo y/o acceso no autorizado a información de las Bases de Datos administrada por el Responsable o por los Encargados.
- **“Ley”**: Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377, la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre datos personales que sienta precedentes, y cualquier regulación

expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento del Dato Personal por parte de la Compañía, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Compañía sobre el Dato Personal.

- **“Manual de Políticas y Procedimientos”** o el **“Manual”**: Es el presente documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
- **“Oficial de Datos Personales”**: Es el rol dentro de la Compañía, el cual tendrá como función el control y vigilancia del cumplimiento de la Política. Este rol será designado por decisión por medio del acta de comité de Seguridad de Información.
- **“Política”**: Es el documento en el cual está consignada la política de tratamiento de la información, el cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) Tratamiento y las finalidades a las cuales están sometidos los Datos Personales; (iii) los derechos de los Titulares; (iv) los procedimientos establecidos para la radicación de consultas, reclamos y quejas y ejercer los derechos que están en cabeza de los Titulares de los Datos Personales y (v) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares de los Datos.
- **“Responsable”**: Es Positiva Compañía de Seguros S.A., la cual, en su calidad de tal, tendrá la facultad de decidir sobre el Tratamiento.
- **“Titular”**: Es la persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
- **“Transferencia”**: Es el Tratamiento de Datos Personales que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable del Tratamiento y se encuentra fuera o dentro del país. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de la Política y el presente Manual.
- **“Transmisión”**: Es el 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. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política, al presente Manual o a los términos establecidos en el contrato de Transmisión.
- **“Tratamiento”**: Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

5. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. En todo Tratamiento realizado por el Responsable, Encargados y/o terceros a quienes se les transfieran Datos Personales, éstos deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en este Manual, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de la Compañía. Estas reglas son:

5.1. Autorización:

Todo Tratamiento requiere la Autorización del Titular, dada por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. Para el caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad al Decreto 1377, el Responsable buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.

5.2. Finalidad autorizada:

Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades mencionadas en este Manual, en la Autorización o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos. Así, los Datos Personales serán objeto de Tratamiento para las siguientes finalidades:

- a) El trámite de solicitud de vinculación como consumidor financiero a la Compañía, incluyendo sin limitarse al diligenciamiento de las respectivas solicitudes de seguro y de afiliación a la administración de riesgos laborales, así como cualquier otro necesario para su vinculación a la Compañía.
- b) Envío del clausulado o condicionado de las pólizas de seguro y/o del contrato de afiliación a la administración de riesgos laborales de la Compañía a los clientes, en virtud en lo estipulado en el artículo 37 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) o las normas que lo modifiquen o adicionen.
- c) Realizar los procesos de cotización, colocación y ejecución de los seguros de la Compañía, así como la negociación de los contratos, la determinación de primas y la selección de riesgos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta de los antecedentes de salud del asegurado y a la verificación de la capacidad de pago del tomador del seguro.
- d) El proceso relativo al trámite, pago y reembolso de siniestros y a la cancelación y revocación del seguro.
- e) Prestar los servicios de la Compañía de acuerdo con las necesidades particulares de sus clientes, con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- f) Cumplir los contratos de servicios celebrados con los clientes, incluyendo, pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones y del vínculo existente entre los beneficiarios de las pólizas y los asegurados.
- g) Realizar el análisis de riesgos de las solicitudes de seguros o de afiliación a la administración de riesgos laborales que realicen los clientes de la Compañía, con el fin de

- hacerles recomendaciones para optimizar las pólizas o respecto de otro tipo de seguros que requieran u obtengan los clientes.
- h) Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
 - i) Realizar las actividades encaminadas a la gestión integral del seguro contratado con el fin de garantizar que los derechos de los clientes siempre sean representados y/o preservados.
 - j) Complementar la información y en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes de la Compañía y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
 - k) Elaborar estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora, incluyendo, pero sin limitarse a las encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
 - l) Enviar información y ofertas comerciales de productos de la Compañía, así como realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios y/o productos que preste o que pudiera llegar a prestar u ofrecer la Compañía.
 - m) La segmentación de clientes e intermediarios con el fin de hacerlos partícipes de los diferentes programas de capacitación, de beneficios y demás valores agregados de la Compañía.
 - n) Realizar eventos, capacitaciones, seminarios y talleres en temas relacionados con productos y servicios que ofrece la Compañía.
 - o) Enviar archivos con información de datos médicos cuando así lo exija el proceso de autorización de servicios médicos y/o tratamiento y/o consulta médica en el país y/o en el exterior y/o segunda consulta médica en el país y/o en el exterior.
 - p) Verificar y controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
 - q) Consultar a través del Ministerio de Salud u otras entidades públicas la supervivencia y condición de los rentistas, incluyendo sin limitarse la situación de estudiante, así como las historias clínicas de los clientes ante las entidades de salud.
 - r) Consulta por parte de los clientes de la Compañía a través de los canales utilizados por ésta, en relación con la información correspondiente a proveedores de servicios de salud.
 - s) Cumplir con las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
 - t) La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/u operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnets, de certificados y certificaciones a los clientes y/o a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
 - u) Verificar información jurídica, financiera y técnica en procesos contractuales que adelante la Compañía o terceros.

- v) Procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- w) La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser funcionarios de la Compañía, la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina, cuando ello aplique.
- x) Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como a las políticas de la Compañía.
- y) Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
- z) El proceso de archivo, de actualización de los sistemas y de protección y custodia de información y de bases de datos de la Compañía.
- aa) Asignar claves a los intermediarios para la recepción de documentos remitidos por la Compañía.
- bb) Adelantar campañas de actualización de datos.
- cc) El envío de las modificaciones a las Políticas, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento.

Para el desarrollo de dichas finalidades, deberá tenerse en cuenta la clasificación del Dato Personal. Si el tratamiento se refiere a un Dato Personal clasificado como Dato de Niños, Niñas y Adolescentes o Dato Sensible, los cuales por su calidad de tal cuentan con protección especial, deberá tratarse de acuerdo con lo establecido en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** respectivamente. No podrá darse Tratamiento a los Datos Sensibles o Datos de Niños, Niñas y Adolescentes para finalidad distinta a las autorizadas por el Titular, ni para fines comerciales.

5.3. Calidad del Dato:

El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Compañía deberá abstenerse de tratarlos o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información.

5.4. Entrega de información al Titular:

Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan. El procedimiento establecido para dicha consulta se detalla en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de este documento. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información.

5.5. Circulación restringida:

Los Datos Personales sólo podrán ser tratados por el Responsable y los Encargados de acuerdo con los términos establecidos por la Autorización. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido habilitados por la Compañía para llevar a cabo el Tratamiento.

5.6. Temporalidad:

La Compañía no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad del Tratamiento o la normatividad aplicable.

5.7. Acceso restringido:

El Tratamiento tendrá en cuenta los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y las disposiciones legales para los mismos. En este sentido, la Compañía, en su calidad de Responsable garantizará que el Tratamiento sólo sea realizado por las personas autorizadas por el Titular o por la Ley. La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

5.8. 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 Ley y en los términos de la misma.

5.9. Tratamiento posterior:

Una vez terminado el vínculo entre el Titular y la Compañía, y de mantenerse la finalidad del Tratamiento vigente, los Datos Personales deben continuar siendo tratados de conformidad con este Manual y con la Ley.

5.10. Individualidad:

La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.

5.11. Necesidad:

Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

5.12. Datos Sensibles:

En el Tratamiento de Datos Personales de carácter médico y otra información que constituya Dato Sensible, tal y como este se encuentra definido en la sección □ de este Documento, la Compañía, los Responsables y los Encargados deberán ejercer un nivel mayor de diligencia y cuidado en el cumplimiento de los principios y reglas mencionados en la Ley y en la sección 5 de este Manual, en tanto la responsabilidad ante las autoridades por el cumplimiento de la Ley en materia de Datos Sensibles es igualmente más estricta.

5.13. Seguridad:

La información sujeta a tratamiento por el Responsable o Encargado deberá estar sometida a controles técnicos, humanos y administrativos que sean necesarios para otorgar seguridad a los registros, y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Dichos controles deberán ser gestionados por el Equipo de Datos Personales a través de los mecanismos establecidos para ello.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada a la Compañía, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.
- c) Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- e) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, en virtud de lo cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales o revocar su Autorización para el Tratamiento de los mismos. En muchos casos la Compañía, en virtud del desarrollo de su objeto social, realiza Tratamiento de los Datos Personales para el cumplimiento de sus obligaciones legales de administrar los riesgos laborales y su actividad aseguradora. Si no hay un deber legal o contractual y la Compañía no ha suprimido los Datos Personales del Titular de sus Bases de Datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los Datos Personales.
- f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Las solicitudes, quejas, reclamos o consultas de los Titulares relacionadas con sus Datos Personales se someterán al procedimiento establecido en la sección 9 del presente documento.

Estos derechos deberán ser informados al Titular de los Datos Personales toda vez que su Autorización es requerida para el Tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Ley.

7. ÁREA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía ha dispuesto un área encargada de la atención a afiliados y clientes denominada Gerencia de Servicio al Cliente. Ésta área es responsable de la recepción y atención a peticiones, quejas y reclamos relacionados con Datos Personales. El área cuenta con un Gerente y un equipo multidisciplinario de funcionarios de servicio al cliente, quienes de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y este Manual. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- a) Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales y tramitar las solicitudes relativas a Datos Personales que tengan fundamento en la Ley o este Manual de Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales, solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales, solicitudes de supresión de Datos Personales en los términos del artículo 15 de la Ley 1581 o las normas que la modifiquen o sustituyan, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- b) Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto de la Gerencia de Servicio al Cliente son:

Dirección:	Avenida Carrera 45 Autopista Norte No. 94 – 72 - Gerencia Servicio al Cliente
Correo Electrónico:	servicioalcliente@positiva.gov.co
Teléfono:	6502200, Ext. 10912
Cargo de la persona de contacto:	Gerente de Servicio al Cliente

Adicionalmente, y para los procedimientos internos de la Compañía, se cuenta con un Equipo de Datos Personales, los cuales son los encargados de velar por el adecuado cumplimiento e implementación de la Política en cada una de las áreas de la Compañía y de las instrucciones y recomendaciones que con este fin dé el Comité de Seguridad de la Información. El Equipo de Datos Personales está liderado por el Oficial de Datos Personales y tiene entre sus funciones:

- i. Identificar las necesidades de capacitación existentes en el área correspondiente.
- ii. Vigilar el adecuado cumplimiento de los protocolos de seguridad y confidencialidad de los Datos Personales y de la Política, de acuerdo con los lineamientos aprobados por el Comité de Seguridad de la Información.
- iii. Dar respuesta a las solicitudes relacionadas con Datos Personales que hayan sido remitidas al área por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente.
- iv. Reportar al Comité de Seguridad de la Información, a través del Oficial de Datos Personales, de los Incidentes de Seguridad presentados.

8. PROCESO DE OBTENCIÓN, TRATAMIENTO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía internamente adoptará los procedimientos de preparación, obtención, uso y circulación descritos a continuación con el fin de darle cumplimiento a la Ley en todas las etapas del Tratamiento de los Datos Personales.

8.1. Preparación para Procesos de Recolección de Datos Personales

Para que la Compañía pueda recolectar Datos Personales, el Responsable debe obtener la Autorización previa y expresa del Titular. Para ello, el Responsable debe:

- 1) Preparar un documento de Autorización para la firma del Titular, involucrando al área jurídica de la Compañía y, según el medio en que se implemente la recolección de Datos Personales, al área de la Compañía que tenga a su cargo el mecanismo de implementación.
- 2) El documento de Autorización podrá tomar la forma de cláusula en los contratos que celebre la Compañía, o podrá tomar la forma de un documento exclusivamente diseñado para obtener la Autorización del Titular. Puede, además, ser físico (carta, formulario) o electrónico (mensaje de datos). La Compañía deberá hacer todo lo posible para encontrar métodos o mecanismos mediante los cuales se obtenga la Autorización de tal manera que la Autorización otorgada pueda ser conservada para consultas posteriores de los Titulares o los legitimados para ejercer los derechos del Titular.
- 3) En el caso de tratarse de Datos Sensibles, la Compañía entiende que los mismos deben ser autorizados expresamente por el Titular, una vez indicadas las finalidades de su Tratamiento. En este sentido, se hará uso de formato especial en el que el Titular esté en la capacidad de manifestar su acuerdo o desacuerdo con el Tratamiento de sus Datos Sensibles. Es de tener en cuenta que, dado que un gran porcentaje de los Datos Sensibles de la Compañía corresponden a información médica de sus asegurados, la misma debe ser tratada con los criterios establecidos en la sección 14 de este documento.
- 4) En el documento de Autorización, se debe procurar informar al Titular:
 - i. Si los Datos Personales que serán objeto de Tratamiento son Datos Sensibles. En caso de ser sensibles, se debe informar al Titular de forma explícita y previa:
 - a. Que no está obligado a autorizar su Tratamiento.
 - b. Cuáles de los datos recolectados serán Datos Sensibles, así como el carácter facultativo de la respuesta a las solicitudes de Datos Sensibles que le sean hechas al Titular. Los Datos Sensibles que son tratados por la Compañía son aquellos relativos a historias clínicas, dictámenes médicos, declaraciones de asegurabilidad, hábitos, antecedentes personales, antecedentes gineco-obstétricos y cualquier otra información que sea relevante para determinar el estado de salud del Titular.
 - c. A qué tratamiento serán sometidos los Datos Sensibles.

- d. Las posibles consecuencias que represente el no otorgar este tipo de Datos Personales, de acuerdo con la finalidad para la cual se le habían solicitado inicialmente.
- ii. La finalidad que tendrá el Tratamiento de tales Datos Personales. La finalidad siempre debe estar en línea con el desarrollo del objeto social de la Compañía y deberá enmarcarse dentro de la Ley.
- iii. Los tipos de Tratamiento a que serán sometidos los Datos Personales.
- iv. Si los Datos Personales serán transferidos a terceros.
- v. Si los Datos Personales serán transferidos al exterior.
- vi. Los derechos que tiene por Ley el Titular del Dato Personal que otorga Autorización de acuerdo con lo establecido en la sección 6 de este documento.
- vii. El carácter facultativo de la respuesta a las solicitudes de Datos Personales que le sean hechas al Titular, cuando estas versen sobre Datos Personales de menores de edad. El Titular deberá ser informado de las posibles consecuencias que represente el no otorgar este tipo de Datos Personales, de acuerdo con la finalidad para la cual se le habían solicitado inicialmente. La existencia del área de “Protección de Datos Personales” al interior de la Compañía, con los respectivos datos de contacto (por ejemplo, dirección física y electrónica, el número de teléfono).
- viii. El documento de Autorización debe incluir, como mínimo, en todos los casos la siguiente redacción o una redacción similar ajustada al caso concreto de que se trate: *“El Titular de los Datos Personales declara y acepta que ha leído este documento y que ha sido plenamente informado sobre las finalidades y Tratamiento al que serán sometidos sus Datos Personales, así como de sus derechos de Ley, y que con su firma, otorgada de manera libre, confiere las autorizaciones aquí mencionadas a la Compañía para proceder según lo aquí expresado en relación con sus Datos Personales. Adicionalmente, el Titular de los Datos Personales declara conocer”*.
- ix. El documento de Autorización, cuando se señale en medios físicos, debe dejar un campo para que el Titular de los Datos Personales lo suscriba con su firma manuscrita. Si la obtención de los Datos Personales va a ocurrir por medios tecnológicos o electrónicos, el área de tecnología deberá implementar un mecanismo para que los Titulares firmen la Autorización teniendo en cuenta la neutralidad tecnológica establecida por la Ley 527 de 1999 o normas que la modifiquen o deroguen.
- x. Antes de empezar a recolectar Datos Personales del Titular, el Responsable debe obtener la Autorización del Titular mediante la firma del documento de Autorización.
- xi. Solamente en los casos definidos en la Ley, la Compañía no estará obligada a solicitar la Autorización del Titular del Dato Personal para su procesamiento. Sin embargo, salvo por la necesidad de obtener Autorización del Titular, el Tratamiento de esos Datos Personales se rige por la Ley y por el presente Manual y por la Política. Algunos de los casos en que la Compañía pueda Tratar Datos Personales sin Autorización de su Titular, pueden ser los siguientes:
 - a. Cuando el Dato Personal sea solicitado a la Compañía por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - b. Cuando el Dato Personal requerido sea un Dato Público.
 - c. Cuando el Dato Personal se requiera en casos de urgencia médica o sanitaria.

- d. Cuando el Dato Personal vaya a ser usado por la Compañía para fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando esta sea la única finalidad del tratamiento, y la Compañía garantice que la identidad del Titular no será expuesta en las bases de datos. El área de la Compañía que lidere el proceso para el cual se hace necesario la recolección y tratamiento de los Datos Personales referidos en este numeral, deberá gestionar la creación de la base de datos en cumplimiento de lo dispuesto por este Manual.
 - e. Cuando el Dato Personal esté relacionado con el registro civil de los Titulares.
 - f. Cuando se utilicen los Datos Personales que tengan como finalidad única y exclusivamente la prevención, detección, monitoreo y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
-
- xii. Siempre que el Responsable considere que el Tratamiento de Datos Personales que va a realizar está cubierto por alguna de estas excepciones, deberá confirmar primero con el área jurídica y obtener la autorización expresa de dicha área para proceder con el Tratamiento de Datos Personales.
 - xiii. Aun cuando el Tratamiento no requiera por Ley la autorización previa, expresa e informada del Titular del Dato Personal, todo Tratamiento deberá hacerse en cumplimiento de este Manual y la Ley.

8.2. Obtención de Datos Recolectados Después de la Vigencia de la Ley 1581 y el Decreto 1377

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares, la Compañía implementó el documento de Autorización conforme a la sección 8.1. La Compañía mantendrá una copia o el registro de la Autorización de cada Titular para su eventual consulta o evidencia, en caso que se requiera.

8.3. Obtención de Datos Recolectados Antes de la Vigencia del Decreto 1377

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares obtenidos antes de la vigencia del Decreto 1377, la Compañía hizo uso de los mecanismos eficientes de comunicación establecidos para tal fin por el Decreto 1377. Para esto, la Compañía publicó los avisos correspondientes en medios de comunicación masivos y en la página web, y envió a las direcciones físicas y electrónicas conocidas de los Titulares, las solicitudes de autorización de Tratamiento de Datos Personales. De acuerdo con lo establecido por el Decreto 1377, al transcurrir 30 días hábiles de la publicación y envío de los avisos sin obtener respuesta del Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus Datos Personales en los términos del Decreto 1377, se entendió que la Compañía podía seguir tratando los Datos Personales.

8.4. Circulación

La Compañía, en la circulación de Datos Personales, establecerá una serie de mecanismos para garantizar que el proceso se sujete a la Ley y al presente Manual:

- a) La Compañía establecerá medidas encaminadas a que el Titular del Dato Personal otorgue su Autorización previa y expresa para que la Compañía Transmita o Transfiera a terceros la información.
- b) Cuando se Transmitan o Transfieran Datos Personales a la Compañía, la Compañía se cerciorará de que los Responsables cuenten con Autorización del Titular del Dato Personal para transferirlo a terceros.
- c) Conforme a lo establecido en la Ley, cuando la Compañía requiera Transferir y/o Transmitir Datos Personales a otros países y no cuente con la Autorización del Titular, intentará verificar, con el acompañamiento del área jurídica, que el país cumpla con niveles de protección adecuados, así como los procedimientos necesarios para cumplir con la Ley y la eventual reglamentación en la transferencia de los Datos Personales al exterior. Además, suscribirá con el tercero a quien le transferirá los Datos Personales un contrato de transferencia de Datos Personales que haga referencia a los siguientes aspectos: (i) alcances del tratamiento de los Datos Personales bajo su control, (ii) las actividades que el tercero realizará por cuenta de la Compañía en calidad de Responsable, (iii) las obligaciones que contrae el tercero en calidad de Encargado con la Compañía y con el Titular de los Datos Personales, (iv) las condiciones para salvaguardar la seguridad de la información transferida y (v) consignar estrictas obligaciones de confidencialidad.
- d) La Compañía intentará implementar en todo contrato con clientes de la Compañía que transfieran Bases de Datos con Datos Personales a la Compañía, cláusulas en que el Responsable de esos Datos Personales declare y garantice (i) que el Tratamiento y finalidad del Tratamiento que realice la Compañía se encuentra Autorizado por los Titulares de los Datos Personales, y (ii) que el cliente cuenta con la Autorización de los Titulares de esos Datos para transferirlos a la Compañía, así como cualquier otra instrucción originada o bien en la Autorización dada por el Titular del Dato Personal o por el Responsable, y toda otra obligación de carácter legal o reglamentario que determinen las autoridades competentes.
- e) Los terceros y clientes a quienes se Transmitan Datos Personales deberán sujetarse, mediante la inclusión de cláusulas contractuales especiales, a lo establecido en el literal c) del presente numeral.

9. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS

9.1. Consultas

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad cuando éstos sean Titulares de los Datos Personales, formulen CONSULTAS Y PETICIONES respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos tales como trámite de ventanilla o electrónicos tales como peticiones, consultas o reclamos realizados a través del aplicativo web, a través de los correos electrónicos dispuestos para tal fin, o a través de las llamadas telefónicas que se realicen a los call centers encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

Las consultas o peticiones escritas, deberán estar debidamente suscritas por el Titular, quien deberá acreditar su calidad (i) mediante la presentación de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o (ii) a través de la presentación de documento debidamente autenticado; o (iii) por cualquier otro medio que permita su identificación.

Si la consulta es realizada por medio de apoderado, deberá verificarse que se allegue el respectivo poder otorgado con las formalidades de la ley. Asimismo, si la petición o consulta es realizada por el causahabiente del Titular, deberá verificarse que se presenten los documentos que acrediten la calidad del mismo.

Si la consulta es realizada de forma verbal, la misma deberá ser recibida por funcionarios idóneos, con conocimiento sobre la competencia de la entidad y acceso a los sistemas y aplicativos de la misma. De esta forma, deberá radicarse la petición y dejar constancia de la misma en los sistemas destinados a las peticiones, quejas y reclamos de la Compañía, con el fin de que sea debidamente atendida. Las peticiones verbales podrán ser respondidas de forma inmediata y verbal, caso en el cual, el funcionario encargado deberá dejar registro de la misma en la respectiva constancia de radicación.

Deberá tenerse en cuenta que no se requiere Autorización para la circulación de los Datos Personales en los siguientes casos:

1. Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de emergencia médica o sanitaria.
4. Cuando los datos sean necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. Tratamiento de información para fines históricos, estadísticos y científicos.

Una vez verificada la capacidad, se deberá tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- a) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Compañía.
- b) La respuesta deberá ser enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía. Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional. En todo caso, deberá darse siempre respuesta de fondo de la solicitud.
- c) En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del

primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

- d) La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía.
- e) En aquellos casos en los que se compruebe que el Titular no ha dado la Autorización para el Tratamiento de sus datos, la Compañía deberá proceder a eliminar la totalidad de los datos o a obtener la Autorización por parte del Titular. El Tratamiento de Datos Personales sin la previa Autorización de su Titular, genera riesgo de sanciones para la Compañía.

9.2. Reclamos

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales tratados por la Compañía que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

- a) El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad cuando éstos sean Titulares de los Datos Personales, así:
 1. Las solicitudes podrán presentarse de forma verbal o escrita, mediante cualquiera de los mecanismos establecidos para la atención del cliente de la Compañía.
 2. Deberá identificarse al Titular, incluyéndose el nombre y documento de identificación mismo.
 3. Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
 4. Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
 5. Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
- b) Antes de proceder, el funcionario responsable de atender el reclamo verificará la calidad de la persona que presenta la solicitud. Los reclamos escritos deberán estar debidamente suscritos por el Titular. En todo caso, este deberá acreditar su calidad (i) mediante la presentación de cualquier documento idóneo que permita su identificación; (ii) a través de la presentación de documento debidamente autenticado; o (iii) por cualquier otro medio que permita su identificación. Si la solicitud es realizada de forma personal, deberá dejarse constancia de la presentación del documento idóneo que permita su identificación. Si la petición es realizada telefónicamente, deberán contarse con mecanismos que permitan validar la información del Titular y de esta forma verificar

su identificación. Asimismo, deberá dejarse registro de la conversación y la misma deberá ser susceptible de posterior consulta.

Si el reclamo es realizado por medio de apoderado, deberá verificarse que se allegue el respectivo poder otorgado con las formalidades de la ley. Asimismo, si la petición o consulta es realizada por el causahabiente del Titular, deberá verificarse que se presenten los documentos que acrediten la calidad del mismo.

Si la solicitud es realizada por persona jurídica, deberá verificarse que la misma esté debidamente suscrita por el representante legal de la misma, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma, y documento que permita verificar su identificación. Si dicha certificación de existencia y representación puede ser accedida a través de bases públicas o privadas a las cuales la Compañía tenga acceso, no será necesario certificarla.

- c) Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d) Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado a la Gerencia de Servicio al Cliente de la Compañía dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- e) Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- f) 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.
- g) En la **intranet institucional**, podrá consultarse el flujograma en el que se describe el proceso de atención de Peticiones, Quejas y reclamos, adicionalmente el proceso de acciones de tutela de la Compañía.

10. CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PERSONA DISTINTA AL TITULAR

Siempre que una petición o consulta sea realizada por el Titular, su causahabiente o apoderado, el trámite dado a la misma deberá tener en cuenta el procedimiento establecido en la sección 9.

De tratarse de Datos Personales solicitados por las entidades públicas, del poder ejecutivo y los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de

manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

11. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía tendrá la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en la Sección 9 de este documento. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

12. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

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 la Compañía. Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y la Compañía puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) 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.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

El titular, causahabiente o representante deberá hacer llegar su requerimiento dirigido al Oficial de Datos Personales/Oficina de Estrategia y Desarrollo, a través de los diferentes canales de atención: Avenida Carrera 45 No. 94 – 72, Bogotá-Colombia - Correo Electrónico: servicioalcliente@positiva.gov.co - Teléfono: 6502200 en Bogotá y 018000111170 para el resto del país.

Si una vez evaluada la solicitud, cumple con todos los requisitos señalados en la ley, en efecto se dará trámite a la misma bajo el siguiente procedimiento; el Oficial de Datos Personales determina la procedencia de la misma y deberá requerir la supresión de los Datos Personales y sensibles al área(s) y/o proceso(s) encargado de la administración, dentro de los 3 días hábiles

siguientes a la recepción de la petición, adjuntando certificación de supresión emitida por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) quien valida la eliminación en bases de datos. Por último el Oficial de Datos Personales emitirá comunicado al titular, causahabiente o representante en un término no superior a 10 días hábiles contados a partir de la notificación.

13. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En principio, el Tratamiento de Datos Personales cuyos Titulares sean niños, niñas y adolescentes, tal como estos están definidos en la sección 4.14 de este documento, está proscrito por la Ley, a menos que se trate de Datos Públicos. Sin embargo, y con el fin de garantizar de forma adecuada el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Compañía que involucre la reclamación de pólizas cuyos beneficiarios sean niños, niñas y adolescentes y que requieran el Tratamiento de Datos Personales diferentes a los Datos Públicos, deberán tenerse en cuenta los principios establecidos por la Ley para el mismo: (i) el Tratamiento deberá responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; y (ii) deberá asegurarse el respeto de sus derechos fundamentales.

Por lo anterior, la finalidad del Tratamiento de los Datos de Niños, Niñas y Adolescentes deberá evaluarse en cada caso particular, buscando garantizar la seguridad y el desarrollo integral de sus Titulares.

La Autorización deberá ser otorgada por el representante legal del niño, niña o adolescente, sin embargo, deberá tenerse en cuenta la opinión de este, evaluándose la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

En este sentido, la Compañía y los Encargados deberán ejercer un mayor nivel de diligencia en el Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes y la Compañía establecerá medidas de seguridad especiales que permitan garantizar el Tratamiento adecuado.

14. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS SENSIBLES (HISTORIAS CLÍNICAS Y RECORDS DE PRESTACIONES ASISTENCIALES)

En el Tratamiento de Datos Personales de carácter médico y otra información que constituya Dato Sensible, tal y como este se encuentra definido en la sección 4.12 de este Documento, la Compañía, los Responsables y los Encargados deberán ejercer un nivel mayor de diligencia y cuidado en el cumplimiento de los principios y reglas mencionados en la Ley y en la sección 5 de este Manual, en tanto la responsabilidad ante las autoridades por el cumplimiento de la Ley en materia de Datos Sensibles es igualmente más estricta.

Deberá tenerse en cuenta que a la historia clínica e información de servicios de salud de nuestros asegurados podrán acceder:

- a) El asegurado.
- b) El equipo de salud encargado del manejo del caso del asegurado.
- c) Las autoridades judiciales y de salud, en ejercicio legítimo de su función.
- d) Las personas autorizadas por la ley.

Las historias clínicas deberán conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de última gestión. Una vez transcurrido este tiempo, la historia clínica podrá eliminarse.

Las historias clínicas e información de salud de nuestros asegurados deberán mantener en todo momento la reserva. Así, las personas responsables del manejo de las mismas se encuentran obligadas a garantizar la confidencialidad y seguridad de estos registros, así como la circulación restringida de los mismos en estricto cumplimiento de las disposiciones legales.

La Compañía dispondrá de medidas de seguridad especiales para el acceso y circulación de los Datos Sensibles.

15. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS

El presente Manual se encuentra gobernado por la **Ley 1581 de 2012** y por toda otra Ley, decreto o regulación que la modifique, reglamente o derogue. En cualquier caso, de conflicto entre este Manual y la Ley, primará lo establecido en la Ley aún si no se encuentra aquí descrito.

16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

La Compañía procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNB., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Para ello, el Oficial de Datos Personales deberá recopilar la información necesaria para realizar, actualizar y mantener dicho registro, de acuerdo a los términos de la Circular externa 002 de la Superintendencia de Industria y Comercio y toda aquella que la modifique, adicione o derogue.

17. SEGURIDAD

Las Bases de Datos de la Compañía se encuentran sometidas a protocolos de seguridad (medios físicos y técnicos utilizados para mantener los datos en condiciones de seguridad) que buscan proteger los Datos Personales frente al acceso no autorizado, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento. En caso de que haya alguna violación a las medidas de seguridad, infiltración o acceso sospechoso de un tercero a la Base de Datos, o cualquier circunstancia que ponga en riesgo la administración de los Datos Personales, el área de Tecnología o el colaborador que haya identificado el Incidente de Seguridad deberá informar del mismo a la Gerencia de Riesgo del Negocio y al Oficial de Datos Personales. Una vez definida la gravedad del Incidente de Seguridad se remitirá la información a la Gerencia

Jurídica de la Compañía, quien deberá poner la situación en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio inmediatamente.

El sistema de seguridad de las Bases de Datos de la Compañía está comprendido por un conjunto de controles y políticas que se enuncian a continuación.

17.1. Ubicación

Las Bases de Datos de la Compañía se hospedan en servidores que la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Compañía han configurado para tal fin. Estos servidores físicamente se encuentran ubicados las instalaciones del Centro de datos dispuesto al servicio de la organización.

17.2. Seguridad de acceso

Para salvaguardar la seguridad de las bases de datos, se tienen varias medidas restrictivas a nivel físico como lógico.

- a) **Seguridad de acceso físico:** Físicamente se tienen las diferentes medidas y controles existentes para el ingreso de los diferentes funcionarios al lugar donde se encuentran los datos de la Compañía, que comprenden vigilancia, dispositivos biométricos para el registro de ingreso y un protocolo denominado Procedimiento Ingreso Datacenter definido con el proveedor.
- b) **Seguridad de acceso lógico:** Para el acceso lógico hacia las bases de datos han sido configurados e implementados los diversos controles por la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Compañía como directrices, procedimientos y requisitos para asegurar la protección apropiada de las bases de datos de producción. | XC
- c) **Dispositivos de red:** Como medida de control periférico de los servidores y plataforma corporativa de bases de datos se tienen Routers, Firewalls de borde, Firewalls internos, que se encargan de permitir el acceso de red solo a usuarios autorizados, tales como routers en esquema de alta disponibilidad, firewall en esquema de alta disponibilidad, IDP (Intrusion Detection and Prevention) en esquema de alta disponibilidad y firewall de bases de datos DAM (Database Activity Monitoring).

18. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA.

La Política será un documento similar pero independiente del presente Manual. Estará dirigida exclusivamente a los clientes y a todos aquellos que estén interesados de conocer las políticas de tratamiento de la información de la Compañía. Para comunicar y darle visibilidad a este documento, el Responsable empleará un Aviso de Privacidad cuando no sea posible socializar la Política directamente con el Titular de los Datos para que éstos estén informados de la existencia de las políticas y la forma de acceder a ellas. En este sentido el aviso incluirá un link

del dominio en el cual se encuentre la Política y también incluirá la dependencia física donde se puede consultar directamente la Política.

El aviso de privacidad deberá identificar plenamente a la Compañía en calidad de responsable, el Tratamiento al cuál serán sometidos Datos Personales y la finalidad del mismo, los derechos de los titulares y los mecanismos que se han dispuesto en el interior de la Compañía para atender todas las consultas de los Titulares de los Datos y los procesos eficientes y sencillos que ha diseñado la Compañía para que los Titulares puedan ejercer libremente sus Derechos. Este aviso de privacidad será conservado por la persona y/o dependencia responsable de manejar y administrar los asuntos relativos a los Datos Personales.

19. CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, SENSIBILIZACIÓN Y ADOPCIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS EFECTIVAS.

La Compañía llevará a cabo sus mejores esfuerzos para adoptar capacitaciones, entrenamientos y sensibilización a los empleados relevantes y cercanos al Tratamiento y aquellos que hacen parte de la dependencia responsable del Tratamiento y de las quejas, consultas y reclamos que se presenten en materia de protección de Datos Personales.

Para ello, se incluirá en el Plan de Capacitación Anual de la Compañía lo relativo a la protección de Datos Personales. De igual manera, la Compañía se encargará de la adopción e implementación de este Manual y la Política, de una manera proporcional al tamaño y volumen de los Datos Personales que se están manejando, el tipo de Tratamiento que se está llevando a cabo y las finalidades a las cuales se somete el Tratamiento. Esta implementación comprende labores de sensibilización, entrenamientos, comunicaciones y otras actividades dirigidas a la adopción y cumplimiento del Manual y las Políticas.

Adicionalmente, el Oficial de Datos Personales y/o el Equipo de Datos Personales podrán solicitar a la Gerencia de Talento Humano la realización de actualizaciones en la Política o en la normatividad relativa a la Protección de Datos Personales, conforme a las necesidades identificadas.

20. REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Cada vez que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la Compañía en materia de protección de Datos Personales, ésta tendrá que atender a la especificidad del requerimiento y además deberá proveer una descripción de los procedimientos que se utilizan para la recolección de Datos Personales, una descripción de las finalidades para las cuales se recolectan los Datos Personales y una explicación breve sobre la relevancia de los Datos Personales para la consecución de dichas finalidades.

De igual manera, el área o la dependencia encargada de la protección de datos personales en la Compañía debe proveer o demostrar que ha cumplido con todas las obligaciones de la Ley 1581 de 2012 de una manera proporcional a (i) la naturaleza jurídica de la Compañía, (ii) su tamaño, (iii) la naturaleza de los datos personales que son objeto de Tratamiento, (iv) el tipo de tratamiento que se realice sobre esos datos, y (iv) los riesgos eventuales que se podrían

presentar en el curso del tratamiento a los derechos de los Titulares. Para ello exhibirá su Política, Manual y demás documentos tendientes a cumplir con la normativa de protección de dato; describirá todas las medidas que ha adoptado internamente y de cara a los Titulares para comunicarles la existencia de la Política y la manera de hacer efectivos sus derechos de habeas data. De igual manera hará una descripción de los procesos internos que se llevan a cabo para atender las consultas, quejas y reclamos de los Titulares respecto de sus Datos Personales.

21. VIGENCIA

Este Manual rige a partir 24 de julio de 2013. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en este Manual, para las cuales fueron recolectados o para que la Compañía pueda cumplir a cabalidad sus deberes legales en el desarrollo de su objeto social.

22. MODIFICACIONES

Este Manual podrá ser modificado de tiempo en tiempo por la Compañía y hará parte de los contratos que celebre la Compañía, donde resulte pertinente. Toda modificación de este Manual tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares, las cuales serán informadas en la página web de la Compañía y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los titulares de los Datos Personales, siempre y cuando la Compañía tenga esa información en su poder. Recuerde que usted podrá acceder y consultar las Políticas en: www.positiva.gov.co.

23. TABLA DE DOCUMENTOS Y/O FORMATOS ASOCIADOS

Documentos y/o Formatos Asociados		
N°	Nombre del Documento y/o Formato asociado	Código del Documento sin versión
01	Gestión y Atención de requerimientos a Datos Personales	EST_2_1_1_CPR05
02	Guía ABC de HABEAS DATA	EST_2_1_1_GU01
03	Habeas Data - Personales y Sensibles	MIS_4_3_2_FR16

24. CONTROL DE CAMBIOS				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio	Versión Anterior
1	El manual "MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES", fue elaborado y difundido según lo estipulado en la Ley 1581 y el Decreto 1377, pasa a ser parte formal de los documentos del Proceso de Gobierno de Datos y asumido por la Oficina de Estrategia y Desarrollo el 07 de noviembre de 2013.	07/11/2013	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo.	01
2	Se realizan cambios relativos a la definición de Responsable, al procedimiento aplicable a los reclamos presentados por los Titulares, a la definición de Autorización y al Tratamiento de Datos Personales de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes.	25/07/2016	Comité de Seguridad de Información	N/A
3	Se actualiza el numeral 12. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES en el procedimiento de eliminación de datos Personales y Sensibles.	23/08/2019	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo.	1