

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable en Colombia sobre protección de datos personales, **SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S.** informa a sus usuarios y titulares de datos personales que esta gestionará la información, datos personales, datos privados, datos sensibles y datos públicos por usted suministrados, los cuales podrán ser recolectados, almacenados, procesados, usados, suprimidos, actualizados y transmitidos mediante los canales de comunicación previstos por la compañía (físicos, digitales, medios magnéticos, aplicativos tecnológicos y otros)

### 1. ALCANCE

Esta política aplica a todos los datos personales recolectados, tratados, almacenados y utilizados por SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. en relación con la membresía de descuentos para acceder a servicios de salud a través de aliados (terceros) con tarifas preferenciales. Se extiende a las bases de datos físicas y electrónicas administradas por la empresa, los empleados, contratistas, proveedores de servicios y cualquier tercero que, por motivo de su labor, tenga acceso a los datos personales de los titulares.

Esta política también cubre a todas las personas cuyos datos personales sean recolectados o tratados por SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S., incluyendo usuarios, afiliados, empleados y cualquier otro titular de información.

### 2. OBJETO

El objeto de esta política es establecer los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y tratamiento de los datos personales de los titulares, conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables en Colombia.

La política busca garantizar el derecho fundamental de habeas data, promoviendo el uso adecuado de la información personal y asegurando que se respete la privacidad de los titulares.

### 3. APLICACIÓN

Esta política será aplicada por todas las áreas de SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. que intervengan en el tratamiento de datos personales relacionados con la membresía de descuentos. Será de obligatorio cumplimiento para:

- Empleados y contratistas de SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S.
- Proveedores de servicios que, en virtud de sus actividades, accedan a datos personales.
- Aliados estratégicos, entidades de salud y cualquier tercero involucrado en la prestación de servicios.

La política se aplica a todos los procesos de recolección, almacenamiento, uso, transferencia, transmisión, y supresión de datos personales de los titulares, y tiene vigencia durante todo el ciclo de vida de la relación contractual entre el titular de los datos y SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S.

#### **4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. con NIT 900219822-4, con domicilio en Calle 23 D Norte # 5 B – 73 de la ciudad de Cali, correo electrónico [asistente@serviciosdesaludpersonalizados.com](mailto:asistente@serviciosdesaludpersonalizados.com) y teléfonos 6024029566 – 3128935032-3207990612

#### **5. DATOS PERSONALES TRATADOS**

Los datos que se recolectarán incluyen nombre completo, número de identificación, información de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), información de salud y cualquier otro dato necesario para la administración de la membresía de descuentos.

#### **6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

Los datos personales serán utilizados para:

- Gestión de la membresía de descuentos.
- Acceso a servicios de salud con tarifas preferenciales.
- Envío de información sobre promociones, novedades y actualizaciones de los servicios.
- Realización de encuestas de satisfacción y análisis estadísticos.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
- Procedimientos administrativos
- Verificación y gestión de requisitos legales, técnicos o financieros
- Registro de entrada y salida de documentos
- Ofrecimiento de productos y servicios
- Gestión de procedimientos internos

#### **7. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados, previa solicitud, del uso que se ha dado a sus datos personales.

- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por posibles infracciones.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual que lo impida.

## 8. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. garantiza que el tratamiento de los datos personales de niños, y adolescentes se realizará respetando sus derechos fundamentales, con un enfoque prioritario en la protección de su intimidad y el respeto a su interés superior, con base en los siguientes elementos:

**Principio del Interés Superior del Menor:** El tratamiento de datos personales de niños y adolescentes se llevará a cabo únicamente cuando dicho tratamiento responda y respete su interés superior. En ningún caso se utilizarán los datos personales de menores para fines que puedan poner en riesgo sus derechos fundamentales o su bienestar.

**Autorización de Representantes Legales:** El tratamiento de datos personales de niños y adolescentes solo podrá efectuarse con autorización expresa de sus padres, tutores o representantes legales, quienes deberán garantizar que los derechos del menor están protegidos y que se han brindado los mecanismos adecuados para el ejercicio de sus derechos.

**Finalidad del Tratamiento:** Los datos personales de niños y adolescentes que sean recolectados por SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. en relación con la membresía de descuentos para servicios de salud serán tratados únicamente para:

- Gestionar la afiliación y acceso a los servicios de salud con tarifas preferenciales.
- Cumplir con los deberes legales o contractuales que impliquen el manejo de datos de menores de edad.
- Llevar a cabo análisis estadísticos sin identificar personalmente a los menores, garantizando la protección de su privacidad.

**Confidencialidad y Seguridad:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. implementa estrictas medidas de seguridad para proteger los datos personales de niños y adolescentes, asegurando su confidencialidad y evitando cualquier acceso no autorizado o tratamiento indebido de su información.

**Ejercicio de Derechos:** Los representantes legales de los menores podrán ejercer en todo momento los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de los datos personales de los menores, conforme a los procedimientos establecidos por SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S.

## 9. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Garantizar los Derechos del Titular:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. debe garantizar en todo momento los derechos de los titulares de los datos personales, como el acceso, rectificación, actualización, supresión y revocación de la autorización, conforme a los procedimientos establecidos en la ley.
- **Solicitar y Conservar la Autorización:** El Responsable del Tratamiento tiene la obligación de obtener la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos personales, salvo en los casos en que la ley permita el tratamiento sin autorización. Además, deberá conservar prueba de dicha autorización.
- **Informar al Titular sobre el Tratamiento:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. debe informar claramente a los titulares la finalidad para la cual se recolectarán los datos personales, el uso que se les dará, y los derechos que pueden ejercer respecto a su información.
- **Confidencialidad y Seguridad de la Información:** El Responsable debe garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales mediante la adopción de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar el acceso no autorizado, la pérdida, el uso indebido o la adulteración de los datos.
- **Actualizar y Rectificar la Información:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. tiene la obligación de actualizar y rectificar los datos personales de los titulares, cuando estos lo soliciten o cuando tenga conocimiento de que dicha información es inexacta o incompleta.
- **Implementar Políticas Internas de Tratamiento de Datos:** El responsable debe implementar políticas y procedimientos internos que regulen el tratamiento de datos personales, asegurando que todas las áreas de la empresa que manejen esta información cumplan con las disposiciones legales y con la presente política.
- **Respetar la Finalidad del Tratamiento:** El tratamiento de los datos personales debe limitarse estrictamente a las finalidades autorizadas por el titular o establecidas por la ley. Los datos no pueden ser utilizados para fines diferentes sin la previa autorización del titular.
- **Informar sobre Cambios a la Política de Tratamiento:** En caso de modificaciones sustanciales a la política de tratamiento de datos personales, SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. tiene la obligación de notificar oportunamente a los titulares, indicando de manera clara los cambios realizados y obteniendo una nueva autorización cuando sea necesario.
- **Atender Consultas y Reclamos:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. debe contar con mecanismos adecuados para recibir y resolver consultas, reclamos o solicitudes de los titulares sobre el tratamiento de sus datos personales en los tiempos y condiciones establecidos por la ley.
- **Reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio:** Cuando sea requerido, SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. deberá reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tratamiento de los datos personales y acatar las decisiones que esta entidad emita respecto a la protección de los datos.

## 10. PROCEDIMIENTO

**Datos de contacto mínimos requeridos:** Para una gestión adecuada a la solicitud realizada es importante en momento de la misma, se comparta con SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. de manera clara, nombre completo, correo electrónico, teléfono de contacto del titular o causahabiente y la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud.

**Medios habilitados para presentar Peticiones, Consultas o Reclamos:** SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. recibe peticiones, consultas y reclamos indistintamente del medio a usar por el Titular o causahabiente de datos personales, haciendo énfasis en el canal de atención electrónico mediante la recepción de correspondencia en la dirección de correo electrónico, [asistente@serviciosdesaludpersonalizados.com](mailto:asistente@serviciosdesaludpersonalizados.com) así como de forma física en la dirección Calle 23 D Norte # 5 B – 73 de la ciudad de Cali, en los horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Atención y respuesta a de Peticiones y Consultas:** Las consultas serán atendidas dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles que serán contados a partir del día hábil siguiente en que fueron recibidas. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro del plazo establecido, se informará al interesado por alguno de los medios disponibles, en la cual se expondrán los motivos de demora y señalando el plazo máximo de atención de la queja o consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes.

**Atención y respuesta de Reclamos:** El titular, causahabiente o su(s) apoderado(s), podrán solicitar a SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. un reclamo, a través de sus canales (físicos y electrónicos) indicando:

- La rectificación de información personal.
- La cancelación u oposición de información personal.
- La supresión o eliminación de información personal.
- La enmendadura de un presunto incumplimiento a los deberes que están contenidos en la ley 1581 para la protección de datos personales.

El reclamo que debe presentar el titular, causahabiente o su(s) apoderado(s) debe contener como mínimo la información citada en el ítem Datos de Contacto Mínimos Requeridos.

Si los datos se encontraran incompletos, SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. le requerirá al solicitante dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles desde la recepción del reclamo, para enmendar la falla ocurrida. Si transcurridos sesenta (60) días desde la fecha del reclamo, el solicitante no ha presentado la información requerida, se entenderá que se ha desistido del reclamo presentado inicialmente.

El plazo máximo para atender una queja o reclamo será quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción. Si por algún motivo no puede ser atendido el reclamo dentro del término establecido, se informará por alguno de los medios disponibles la causa de la demora y la fecha en la cual será atendido su reclamo, la cual no superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento inicial.

## **11. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN**

La recolección de datos personales se realizará a través de formularios físicos y digitales, comunicaciones telefónicas y cualquier otro medio autorizado por el titular.

## **12. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD**

SERVICIOS DE SALUD PERSONALIZADOS S.A.S. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, protegiéndolos de acceso no autorizado y de cualquier uso indebido.

## **13. MODIFICACIONES**

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento. Cualquier cambio será informado oportunamente a los titulares de los datos.