

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S
HOSPITAL EN CASA S.A
CLINICA PALMA REAL S.A.S
CLINICA FARALLONES S.A**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL	3
2. DEFINICIONES	4
2.1. Generales	4
2.2. Protección de Datos Personales	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1. Objetivos Generales.....	7
3.2. Objetivos Específicos.....	7
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
5. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	8
6. POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	9
6.1. Finalidades para el Tratamiento de Datos Personales	10
6.2. Registro Biométrico.....	12
6.3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.....	13
7. DERECHOS DE LOS TITULARES	15
7.1. Personas que pueden ejercer los derechos del titular	15
8. PROCEDIMIENTOS	15
8.1. Procedimiento para consultas	15
8.2. Procedimiento para reclamos.....	16
9. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	17
10. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	17
11. OFICIALIZACIÓN Y VIGENCIA	17

INTRODUCCIÓN

SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S. (NIT.900.363.673) y sus empresas CLÍNICA FARALLONES S.A. (800.212.422-7), CLÍNICA PALMA REAL S.A.S. (900.699.086-8) y HOSPITAL EN CASA S.A. (NIT.805.006.389-7), en su calidad de responsable(s) y/o encargado(s) del tratamiento de datos de carácter personal, han definido Políticas y Procedimientos para el tratamiento de datos personales, los cuales se encuentran contenidas en este Manual.

El presente Manual contempla las Políticas y Procedimientos que permitan desarrollar el objeto de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que busca garantizar el derecho constitucional de los colombianos.

1. MARCO LEGAL

El 17 de octubre de 2012 el Congreso de Colombia decretó la Ley 1581 de 2012, la cual tiene por objeto “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

Artículos 15 la Constitución Política de Colombia de 1991: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.

Artículos 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

Decreto 1377 de 2013: Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 886 de 2014: Expedido el 13 de mayo de 2014, por medio del cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, el cual hace referencia al Registro Nacional de Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Decreto 1759 de 2016: Expedido el 8 de noviembre de 2016, por medio del cual se reglamenta cambios en la fecha de inscripción de las Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Circular Externa 002 del 3 de noviembre de 2015 Superintendencia de Industria y Comercio: por la cual se imparten instrucciones a los Responsables del Tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las Cámaras de Comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

Circular Externa 001 del 11 de enero de 2017 Superintendencia de Industria y Comercio: por la cual se modifican los numerales de la Circular Externa 002 del 3 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionados con el procedimiento de inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos — RNBD y la información contenida en este, teniendo en cuenta la modificación del plazo para inscribir las bases de datos.

2. DEFINICIONES

2.1. Generales

Políticas: Son los lineamientos, orientaciones o aspectos que fundamentan la protección de datos personales en la Organización. Deben hacer parte del Programa Integral de Protección de Datos Personales.

Sinergia y sus empresas: corresponde a la empresa Sinergia Global en Salud S.A.S. y sus empresas Clínica Farallones S.A., Clínica Palma Real S.A.S. y Hospital en Casa S.A.

Grupos de Interés: se entiende como Grupo de Interés aquel conjunto de personas naturales o jurídicas que como consecuencia de un vínculo jurídico o de intereses comunes mantienen expectativas frente al desarrollo de las actividades de Sinergia y sus empresas, así como de los resultados obtenidos.

El presente manual aplicará únicamente a las personas naturales que hayan suministrado información de carácter personal a Sinergia y sus empresas. De este modo, a continuación se definen los Grupos de Interés:

- **Usuario:** Persona natural a la cual Sinergia y sus empresas presta servicios de salud POS y NO POS.
- **Acompañante:** persona natural, familiar o no, acompañante de un usuario que se encuentra recibiendo servicios de salud en Sinergia o cualquiera de sus empresas.
- **Clientes:** para el presente manual, se realizará tratamiento de datos personales a las personas naturales que tengan un vínculo comercial con los clientes persona jurídica de Sinergia o cualquiera de sus empresas y cuyos datos sean suministrados en el ejercicio de la oferta de servicios, negociación o durante la vigencia del contrato. Ejemplo:

Representante Legal, Gerente General, Gerente Ejecutivo, Gerente Regional, Director Médico, Director Comercial, Auditor Médico, entre otros.

- **Proveedor:** para el presente manual, se realizará tratamiento de datos personales a los Proveedores personas naturales o a las personas naturales que tengan un vínculo comercial con los Proveedores persona jurídica de Sinergia o cualquiera de sus empresas y cuyos datos sean suministrados en el ejercicio del estudio de la oferta recibida, negociación o durante la vigencia del contrato. Ejemplo: Representante Legal, Gerente General, Gerente Ejecutivo, Gerente Regional, Director Comercial, Visitador Médico, entre otros.
- **Prestador:** para el presente manual, se realizará tratamiento de datos personales a las personas naturales que tengan un vínculo contractual con los Prestadores persona jurídica de Sinergia o cualquiera de sus empresas y cuyos datos sean suministrados en el ejercicio del estudio de la oferta recibida, negociación o durante la vigencia del contrato. Ejemplo: Representante Legal, Gerente General, Gerente Ejecutivo, Gerente Regional, Director Médico, Director Comercial, Auditor Médico, entre otros.
- **Profesional de la Salud:** Persona natural con profesión perteneciente a la rama de la salud, en proceso de selección o con vínculo contractual con Sinergia y/o sus empresas. Ejemplo: Especialista, Subespecialista, Trabajador Social, Psicólogo, Nutricionista, entre otros.
- **Colaboradores:** Personas naturales que prestan a Sinergia y sus empresas sus servicios personales mediante un contrato de trabajo.
- **Trabajadores en misión:** son aquellas personas naturales contratadas por una empresa de servicios temporales y enviadas a las dependencias de Sinergia o cualquiera de sus empresas. Entre la empresa de servicios temporales y Sinergia o cualquiera de sus empresas debe existir un vínculo contractual.
- **Estudiantes:** Estudiantes de cualquier nivel de educación, vinculados a una Institución Educativa y que se encuentren en etapa práctica dentro de su formación.
- **Acreedores:** persona natural perteneciente a una entidad con la cual se mantiene una obligación financiera. Ejemplo: Gerente General, Gerente de Cuenta, Ejecutivo Financiero, entre otros.
- **Accionistas / Socios:** para el presente manual, se realizará tratamiento de datos personales a los Accionistas / socios personas naturales o a las personas naturales que tengan un vínculo comercial con los accionistas/socios que ostentan la titularidad de las cuotas sociales, partes de interés o acciones de Sinergia o cualquiera de sus empresas.
- **Asociación de usuarios:** Persona natural perteneciente a la asociación de usuarios de Sinergia o cualquiera de sus empresas.

2.2. Protección de Datos Personales

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

Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Ejemplo: nombre, dirección, teléfono, estado civil, profesión, entre otros.

Dato Semiprivado: Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Ejemplo: comportamiento financiero, comercial, crediticio, seguridad social, entre otros.

Dato Privado: Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Ejemplo: nivel de escolaridad, trayectoria académica, entre otros.

Dato Sensible: Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de 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.

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

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

Confidencialidad: Característica de los activos de información que determina que la información no esté disponible o sea divulgada a un individuo, entidad o proceso no autorizado.

Consentimiento: toda manifestación de voluntad, libre, expresa, inequívoca e informada, mediante la cual el cliente acepte el tratamiento de datos personales que le conciernen.

Habeas Data: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

Registro Biométrico: En las tecnologías de la información (TI), la autenticación biométrica es la aplicación de técnicas matemáticas y estadísticas sobre los rasgos físicos o de conducta de un individuo, para su autenticación, es decir, verificar su identidad. Ejemplos: Las huellas dactilares, la retina, el iris, los patrones faciales, de venas de la mano o la geometría de la palma de la mano, la firma, el paso y el teclado.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivos Generales

Definir las Políticas y Procedimientos, que permita a Sinergia y sus empresas proteger los datos personales de sus grupos de interés, garantizando el derecho que tienen las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos personales o archivos de la Organización.

3.2. Objetivos Específicos

- Establecer las políticas, metodologías y procedimientos que le faciliten a Sinergia y sus empresas el tratamiento de datos personales de sus grupos de interés.
- Definir los procedimientos y mecanismos por los cuales los titulares de la información pueden hacer valer sus derechos ante Sinergia y sus empresas.
- Informar a los grupos de interés que hayan facilitado sus datos personales a Sinergia y sus empresas, la Política y Procedimientos establecidos para el tratamiento de dicha información almacenada en las Bases de Datos o archivos de cualquiera de las empresas.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las Políticas y Procedimientos contenidos en el presente manual, se aplicarán a todos los datos personales capturados a las personas naturales pertenecientes a los grupos de interés de Sinergia y sus empresas, de acuerdo a lo reglamentado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Sinergia y sus empresas dan cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como a la demás normatividad establecida para garantizar los derechos constitucionales de los titulares de la información.

5. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 4° de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Sinergia y sus empresas aplican los siguientes principios en el tratamiento de los Datos Personales de sus grupos de interés:

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** Sinergia y sus empresas realizarán el tratamiento de datos personales de sus grupos de interés sujetándose a lo establecido en las disposiciones legales sobre la materia.
- **Principio de Finalidad:** Sinergia y sus empresas realizarán el tratamiento de Datos Personales de sus grupos de interés, atendiendo a una finalidad específica, la cual será comunicada al titular de la información en el momento de su recolección.
- **Principio de Libertad:** Sinergia y sus empresas solicitan la autorización al titular de la información para la recolección y tratamiento de los Datos Personales, informándole previamente la finalidad de los mismos. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento por Sinergia o cualquiera de sus empresas, será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento de los Datos Personales, Sinergia y sus empresas garantizarán el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que él ha suministrado y se encuentra almacenada en cualquier Base de Datos de la Organización.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales recolectados por Sinergia o cualquiera de sus empresas que no sean públicos, no podrán estar publicados en Internet, ni en ningún otro medio de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlado para brindar un conocimiento restringido a los Titulares o terceros autorizados. Sólo se permitirá el acceso a los datos personales a las siguientes personas:
 - Titular del Dato
 - Responsable del Tratamiento de los Datos Personales
 - Encargado del Tratamiento de los Datos Personales
 - Personas autorizadas por el Titular
 - Colaboradores de Sinergia y sus empresas que por su cargo o rol deban conocer dichos datos, para lo cual se dará cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información definidas por la Organización
 - Personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.
- **Principio de Seguridad:** Sinergia y sus empresas manejarán la información sujeta a Tratamiento, con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas de Sinergia, sus empresas o externos que por algún motivo intervengan en el tratamiento de datos personales de las bases de datos de la Organización, 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.

6. POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S. (NIT.900.363.673) y sus empresas CLÍNICA FARALLONES S.A. (NIT.800.212.422-7), CLÍNICA PALMA REAL S.A.S. (NIT.900.699.086-8) y HOSPITAL EN CASA S.A. (NIT.805.006.389-7), en su calidad de responsable(s) y/o encargado(s) del tratamiento de datos de carácter personal, informan a sus usuarios, acompañantes, clientes, proveedores, prestadores, profesionales de la salud, colaboradores, trabajadores en misión, aprendices, acreedores, socios, accionistas, asociación de usuarios y en general a todas las personas naturales que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, que éstos serán incorporados en las BASES DE DATOS de propiedad de Sinergia y sus empresas.

Sinergia y sus empresas informan que en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se han adoptado las medidas de tipo legal, técnicas y organizacionales necesarias para evitar la pérdida, acceso o alteración de los datos personales a los cuales da tratamiento. De igual forma a través de estas medidas su objetivo es garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de este tipo de datos personales durante todo el tratamiento ejercido por cada una de las empresas de Sinergia.

En desarrollo de lo establecido en la ley 1581 del 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, Sinergia y sus empresas utilizarán los datos personales facilitados por cualquier persona natural para fines propios del desarrollo de servicios de salud, de igual manera, la administración, uso con fines estadísticos, actividades de control y supervisión, por lo tanto, puede procesar, reportar, conservar, consultar, transferir, transmitir y validar cualquier información desde el momento de la solicitud del servicio y/o vínculo contractual, comercial y cualquier clase de vínculo.

El responsable de tratamiento de los datos personales es:

Nombre de la Empresa	Sinergia Global en Salud S.A.S.	Clínica Farallones S.A.	Clínica Palma Real S.A.S.	Hospital en Casa S.A.
NIT	900.363.673	800.212.422-7	900.699.086-8	805.006.389-7
Dirección	Carrera 44 A No. 9C-67	Calle 9C No. 50-25	Carrera 28 No. 44-35	Calle 5 No. 69-03 Local 235
Teléfono	+57(2) 4863433	+57(2) 4878000	+57(2) 2879000	+57(2) 5242494
Correo Electrónico	centronotificacionsinergia@coomeva.com.co	info@clinicafarallones.com.co	info@clinicapalmareal.com.co	hospitalencasa@hospitalencasa.com.co
Ciudad	Cali, Valle	Cali, Valle	Palmira, Valle	Cali, Valle
Página web	http://www.sinergiasalud.com.co/	http://www.clinicafarallones.com.co/	http://www.clinicapalmareal.com.co/	http://www.hospitalencasa.com.co/

Sinergia y sus empresas capturarán los datos personales a través de sus diferentes canales transaccionales. Los titulares de la información podrán ejercer los derechos previstos por la Ley, siguiendo los procedimientos que Sinergia y sus empresas ponen a su disposición para tal fin, los cuales se encuentran en el desarrollo del presente Manual.

Sinergia y sus empresas se comprometen a dar el tratamiento adecuado a todos los datos personales que le sean facilitados y que a su vez son incorporados en sus bases de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual les fueron entregados.

El tratamiento de datos personales podrá realizarse de forma directa por Sinergia y sus empresas y/o por quien las compañías determinen para cada caso.

Los titulares de la información, a través de su consentimiento, aceptan libre, expresa y de forma inequívoca que sus datos personales sean tratados por parte de Sinergia y sus empresas.

6.1. Finalidades para el Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales capturados por Sinergia o cualquier de sus empresas, serán utilizados para el desarrollo de las funciones de la Organización, enmarcadas en el objeto social de la misma. A continuación se relacionan algunas finalidades por grupo de interés, dejando claro que no corresponden a la totalidad:

6.1.1. Usuarios

- Asignar, consultar, cambiar y/o cancelar citas con profesionales de la medicina, previamente concertadas o solicitadas por el titular de los datos de carácter personal.
- Cotizar servicios de salud solicitados por el titular de los datos.
- Atención médico asistencial al paciente
- Envío de resultados diagnósticos
- Entrega de medicamentos
- Pagos de los servicios prestados y reintegros de excedentes por pagos realizados.
- Analizar el riesgo poblacional de forma general e individual de los usuarios de salud.
- Realizar auditorías frente a atención en concurrencia.
- Definición de líneas de base de patologías de seguimiento y alto impacto.
- Permitir la calificación y clasificación de origen de las enfermedades.

6.1.2. Clientes

- Ofertar portafolio de servicios a clientes nuevos y formalización de procesos de contratación.
- Realizar mantenimiento a los contratos existentes.
- Gestionar procesos de cobranzas.

6.1.3. Proveedores

- Administrar la compra de productos y servicios.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y adjudicación de contratos para proveedores.
- Realizar pagos a proveedores.
- Controlar el acceso físico y logístico a instalaciones y activos de la empresa.

6.1.4. Prestadores

- Administrar la compra de servicios de salud
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y adjudicación de contratos para Prestadores.
- Realizar pagos a Prestadores.
- Controlar el acceso físico y logístico a instalaciones y activos de la empresa.

6.1.5. Profesionales de la Salud

- Desarrollar procesos de selección, evaluación y contratación con Profesionales de la Salud.
- Generar claves de acceso a los aplicativos de Sinergia y sus empresas utilizados durante la prestación del servicio.
- Administrar los datos personales para la correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo.

6.1.6. Colaboradores

- Desarrollar y gestionar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Administrar comunicaciones de tipo interno.
- Gestionar la participación de empleados en programas corporativos o sociales.
- Gestionar el control de asistencia, cumplimiento de horarios de trabajo, acceso físico y logístico a instalaciones y activos de la empresa.
- Administrar y gestionar los números de cuentas bancarias para temas de nómina.
- Realizar encuestas de Clima Organizacional y demás relacionadas con el objeto social de Sinergia y sus empresas.
- Administrar y gestionar todo lo relacionado con las prestaciones sociales del colaborador, seguridad social y en general garantizar todos los derechos que la Ley exige para el Trabajador.

6.1.7. Trabajadores en misión

- Generar claves de acceso a los aplicativos de Sinergia y sus empresas utilizados durante la prestación del servicio.
- Administrar los datos personales para la correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo.
- Controlar el acceso físico y logístico a instalaciones y activos de la empresa.

6.1.8. Estudiantes

- Desarrollar y gestionar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Administrar comunicaciones de tipo interno.
- Generar claves de acceso a los aplicativos de Sinergia y sus empresas utilizados durante la prestación del servicio.
- Administrar los datos del Estudiante y su familia, para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, becas, formación, entre otros), por parte de las áreas de Gestión Humana.

- Gestionar el control de asistencia, cumplimiento de horarios de trabajo, acceso físico y logístico a instalaciones y activos de la empresa.
- Gestión de los datos de carácter personal sobre desempeño, valoración y capacitación sobre habilidades, competencias y seguridad de los colaboradores.
- Administrar y gestionar los números de cuentas bancarias para temas de nómina.
- Administrar y gestionar todo lo relacionado con las prestaciones sociales del Estudiante, seguridad social y en general garantizar todos los derechos que la Ley exige para el Estudiante en etapa práctica.

6.1.9. Acreedores

- Adelantar solicitudes de créditos que se requieran en Sinergia o cualquiera de sus empresas.
- Gestionar los pagos de créditos con las entidades financieras.
- Gestionar la financiación de proyectos para Sinergia y sus empresas.

6.1.10. Socios y Accionistas

- Adelantar los trámites correspondientes a la venta, cesión o enajenación de acciones o porcentaje de Sinergia y sus empresas

6.1.11. Asociación de usuarios

- Realizar reuniones y comités con los miembros de la asociación de usuarios de Sinergia y sus empresas.

6.1.12. Otras Finalidades

Se informa a todas las personas naturales que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, que dichos datos podrán ser cedidos y utilizados entre Sinergia y sus empresas, con la finalidad de gestionar la prestación de servicios de salud, ofrecer y promocionar los servicios y productos que actualmente o en el futuro presten las mencionadas compañías, gestionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De igual forma, los mencionados datos podrán ser cedidos a terceros (aliados comerciales) con la finalidad de ofrecer servicios o productos donde se pacte algún acuerdo de promoción comercial que genere beneficio para los grupos de interés de Sinergia y sus empresas.

Sinergia y sus empresas garantizan el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos dispuestos por la legislación vigente.

6.2. Registro Biométrico

Sinergia y sus empresas cuenta con registro biométrico para los grupos de interés en general, que transiten por medio de las instalaciones físicas de las empresas, cuyas finalidades se limitan a:

- Seguridad de las personas, bienes e instalaciones
- Enrolamiento de usuarios y ejecución de controles de suplantación
- Control de acceso a las instalaciones de Sinergia y sus empresas

- Control de turnos de trabajo, cumplimiento de horarios.

6.2.1. Video vigilancia

Sinergia y sus empresas utilizan diferentes medios de video vigilancia instaladas en el interior y exterior de sus instalaciones. La Organización informará sobre la existencia de estos mecanismos de seguridad, mediante avisos de video vigilancia ubicados en lugares visibles.

El aviso señalará que la finalidad de la información recolectada será brindar seguridad a las personas, bienes e instalaciones. La información registrada puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización de acuerdo a las normas aplicables.

En todos los casos el uso del sistema de video vigilancia será respetuoso y protegerá el derecho a la intimidad personal.

6.3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

6.3.1. Tratamiento de Datos Públicos

Sinergia y sus empresas podrán tratar sin previa autorización del Titular de la información los Datos Personales que de acuerdo a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, se consideren de carácter público, garantizando en todo momento los principios y derechos que promulga la misma Ley.

6.3.2. Tratamiento de Datos Semiprivados y Privados

Sinergia y sus empresas tratarán previa autorización del Titular de la información, los Datos Personales de carácter semiprivado y privado, de acuerdo a lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

6.3.3. Tratamiento de Datos Sensibles

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, los Datos Sensibles no pueden ser objetos de tratamiento, excepto en las siguientes situaciones:

- 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.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Aunado a lo anterior, el Decreto 1377 de 2013, establece que en el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

6.3.4. Tratamiento de Datos de niños, niñas y adolescentes

De conformidad con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

Adicionalmente el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, establece los siguientes parámetros y requisitos para el Tratamiento de los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

La autorización para el tratamiento de los datos personales del niño, niña o adolescente lo otorgará su representante legal, previamente se haya escuchado su opinión, de acuerdo a la madurez, autonomía y capacidad del menor para entender el tema.

6.3.5. Excepciones en la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

En todos los casos mencionados anteriormente, se debe tener en cuenta que la Ley 1581 de 2012, establece algunos casos en que no es necesaria la autorización previa del titular de la información para el tratamiento de sus datos personales. Al respecto el artículo 10° relaciona:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

En el tratamiento de los datos personales que realice Sinergia y sus empresas sin autorización previa, se cumplirán con todas las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a lo establecido en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Sinergia y sus empresas.
- b) Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada a Sinergia o cualquiera de sus empresas, salvo a las excepciones de autorización de conformidad con lo previsto en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado sobre el uso que Sinergia y sus empresas está dando o ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante Sinergia y sus empresas quejas y reclamos referentes al tratamiento de sus datos personales, siguiendo las pautas establecidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y el presente manual.
- e) Solicitar la 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 Sinergia y sus empresas se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por Sinergia y sus empresas.

7.1. Personas que pueden ejercer los derechos del titular

El Decreto 1377 de 2013 establece quiénes son las personas que pueden ejercer los derechos enumerados anteriormente diferentes al titular de la información, en su artículo 20° relaciona:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Sinergia o sus empresas.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento, conforme las disposiciones legales.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- En el caso de los niños, niñas o adolescentes sus derechos se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Procedimiento para consultas

El titular de los datos personales o su representante legal puede consultar de forma gratuita una vez al mes, sus datos personales almacenados en las bases de datos de Sinergia o cualquiera de sus empresas.

La solicitud deberá realizarse por escrito y radicarse ante cualquiera de las oficinas de Sinergia y sus empresas, dirigida al Área de Cumplimiento.

Para la realización de la consulta, es necesario que el titular de la información remita su nombre completo, tipo y número de documento de identificación, número de celular, ciudad, dirección de residencia, detalle de la consulta y correo electrónico donde se pueda remitir la respuesta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2. Procedimiento para reclamos

El titular de los datos personales o su representante legal puede interponer un reclamo ante Sinergia o cualquiera de sus empresas, cuando considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

El reclamo deberá realizarse por escrito y radicarse ante cualquiera de las oficinas de Sinergia y sus empresas, dirigida al Área de Cumplimiento.

Para la realización de la consulta, es necesario que el titular de la información remita su nombre completo, tipo y número de documento de identificación, número de celular, ciudad, dirección de residencia, descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y correo electrónico donde se pueda remitir la respuesta.

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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de Sinergia o sus empresas una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda 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.

8.2.1. Actualización de Datos Personales

Tal como lo establece el artículo 22° de la Ley 1581 de 2012, Sinergia y sus empresas deben garantizar el derecho de *Actualización* con el que cuentan los titulares de la información contenida en las bases de datos personales de la Organización. De este modo cuando el titular desee actualizar sus datos personales deberá interponer un reclamo ante Sinergia o sus empresas, como se define en el presente Manual.

8.2.2. Rectificación de Datos Personales

Tal como lo establece el artículo 22° de la Ley 1581 de 2012, Sinergia y sus empresas deben garantizar el derecho de *Rectificación* con el que cuentan los titulares de la información contenida en las bases de datos personales de la Organización. De este modo cuando el titular desee rectificar sus datos personales deberá interponer un reclamo ante Sinergia o sus empresas, como se define en el presente Manual.

8.2.3. Revocación de la autorización y/o supresión del Dato Personal

De conformidad con el artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo. Dicho reclamo deberá ser radicado ante Sinergia o sus empresas, como se define en el presente Manual.

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.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Sinergia y sus empresas cuenta con herramientas y procedimientos de seguridad de la información, que permiten tener medidas de seguridad en el tratamiento de los datos almacenados en sus bases de datos, lo que permite mitigar los riesgos asociados a la protección de datos personales.

10. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sinergia y sus empresas, tiene como política mantener una comunicación eficaz, clara y precisa con sus grupos de interés, motivo por el cual mantiene los mecanismos de información y comunicación para que esto pueda lograrse.

Adicionalmente, la Organización cuenta con los mecanismos de atención de consultas y reclamos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

11. OFICIALIZACIÓN Y VIGENCIA

El presente Manual empieza a regir a partir de junio de 2017 y aplica para todos los datos personales que están siendo tratados en la actualidad y mientras se encuentre vigente la presente versión.