

# POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COOPSANA IPS, es una Cooperativa de Trabajo Asociado cuya actividad principal es la prestación de servicios de salud de primer nivel, y desde su creación ha procurado, como principio fundacional, la búsqueda de la excelencia en cada una de las actividades y proyectos que emprende como institución.

Para el desarrollo del quehacer institucional, la Cooperativa debe tratar datos personales de los usuarios de sus servicios y las demás personas relacionadas con su actividad, a través de la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales.

La Política de Tratamiento de Información de COOPSANA IPS se expide para determinar los parámetros bajo los cuales deben tratarse y administrarse todos los datos personales de personas naturales que alimentan y constituyen las bases de datos personales de COOPSANA IPS.

## Artículo I

### PRINCIPIOS

En todo tratamiento de datos personales que realice COOPSANA IPS se aplicarán, los principios consagrados en el Régimen General de Protección de Datos Personales Colombiano, en especial los siguientes:

**1.1 Principio de legalidad del tratamiento de datos:** Para el tratamiento de datos personales realizado por COOPSANA IPS, se aplican las normas del ordenamiento jurídico colombiano relativas al Régimen General de Tratamiento de Datos Personales y las contenidas en la presente política.

**1.2 Principio de finalidad:** El tratamiento dado por COOPSANA IPS a los datos personales que trata, obedecen a las finalidades establecidas en la presente política, las cuales están en armonía con el ordenamiento jurídico colombiano. En lo no regulado en la presente política se aplicarán las normas de carácter superior que la reglamenten, adicionen, modifiquen o deroguen.

**1.3 Principio de libertad:** El tratamiento que realice COOPSANA IPS a los datos personales, lo hace de acuerdo a la autorización previa, expresa y consentida del titular de los datos personales.

**1.4 Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de COOPSANA IPS debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.

**1.5 Principio de transparencia:** COOPSANA IPS garantiza que el titular de los datos personales puede obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones de acuerdo a los procedimientos descritos en la presente política.

**1.6 Principio de acceso y circulación restringida:** COOPSANA IPS garantiza que el tratamiento de datos personales dado a las bases de datos de las que es responsable, se realiza por personas autorizadas por el titular y/o las demás personas permitidas por la ley.

**1.7 Principio de seguridad:** COOPSANA IPS implementará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales tratados en sus bases de datos evitando el uso, la adulteración, la pérdida y la consulta no autorizada o no deseada.

**1.8 Principio de confidencialidad:** El tratamiento dado a los datos personales de bases de datos de COOPSANA IPS se realizará con estricta confidencialidad y reserva, de acuerdo a las finalidades descritas en la presente política.

Para ampliación de estos principios, puede consultarse la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así, como las demás disposiciones normativas que los modifiquen, aclaren, complementen o deroguen.

## Artículo II

### ESTRUCTURA DEL REGIMEN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN COOPSANA IPS.

**2.1 Responsable del tratamiento.** Para efectos de la presente política, la COOPERATIVA ANTIOQUEÑA DE SALUD COOPSANA, como Cooperativa de Trabajo Asociado e Institución Prestadora de Servicios de Salud, reconocida por DANCOOP mediante la Resolución No. 2465 del 15 de Julio de 1992, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, Colombia, Suramérica, representada legalmente por su gerente general, será la responsable del tratamiento de los datos personales y las bases de datos a las que se le realice un tratamiento por COOPSANA IPS o por cada uno de los encargados que la entidad designe.

La sede principal de COOPSANA IPS está ubicada en la carrera 45 No. 57 - 21 de la ciudad de Medellín, Colombia, Suramérica. El teléfono COOPSANA IPS es (57

4) 444 00 55, Opción 6, extensión 406 u Opción 1, extensión 101 de la misma ciudad.

Cualquier tipo de solicitud producto del ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la presente política podrá dirigirse a la sede administrativa de COOPSANA IPS, ubicada en la carrera 45 No. 57 - 21 o al correo electrónico: **habeasdata@coopsana.com.co** o **coopsanaips@coopsana.com.co**.

**2.2 Encargado del Tratamiento:** Para efectos de la presente política, serán encargados del tratamiento de datos personales bajo el compromiso de COOPSANA IPS, cada uno de los responsables según el caso, de cada una de las sedes y dependencias administrativas de la que provenga institucionalmente la solicitud de tratamiento de datos personales o de la base de datos contentiva de los datos personales de los que se pregonan el ejercicio del deber, derecho o acción consagrada en la presente política.

COOPSANA IPS establece como canal de comunicación entre los encargados del tratamiento de datos personales bajo el compromiso de COOPSANA IPS, a la [Dirección de Atención al Usuario](#). La mencionada área puede contactarse a través del correo electrónico **habeasdata@coopsana.com.co**, en la Carrera 45 No. 57-21, Oficinas Administrativas, en el teléfono (57 4) 444 00 55 Opción 4 extensión 406 de la Ciudad de Medellín, Colombia, Suramérica.

## Artículo III

### TRATAMIENTO

#### 3.1 Finalidad del Tratamiento de los Datos:

El responsable del Tratamiento y/o el encargado del tratamiento de las Bases de Datos mencionadas en la presente política, tratarán los datos personales constitutivos de dichas bases de datos para con las siguientes finalidades:

- 1- Mantener una comunicación constante con los titulares de los datos personales, relativa al quehacer institucional de COOPSANA IPS.
- 2- Realizar actividades de demanda inducida, mercadeo, envío de información de cada uno de los programas realizados de acuerdo a los servicios ofrecidos por COOPSANA IPS, así como la promoción de las demás actividades o servicios relacionados u ofrecidos de manera directa o indirecta.

- 3- Mantener un consolidado de la población que recibe los servicios de COOPSANA IPS y la realización de estadísticas, encuestas y demás actividades tendientes a la consecución de indicadores o información relevante para el cumplimiento de la misión institucional.
- 4- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por COOPSANA IPS.
- 5- Demás finalidades contempladas en la Política de Tratamiento de Información de COOPSANA IPS.

### **3.2 Transferencias y transmisiones para tratamiento por terceros nacionales e internacionales de datos personales suministrados a COOPSANA IPS.**

La aceptación de la presente política implica para el titular de los datos personales la aceptación de la posibilidad que tiene COOPSANA IPS, respetando en todo momento las disposiciones legales que regulan la materia, para transmitir o transferir la totalidad de los datos del titular a terceros en el país o en el exterior.

A su vez, COOPSANA IPS se compromete a informar a los terceros, los parámetros bajo los cuales se ha concedido la autorización y el debido respeto que debe hacerse de la presente política, informando a los terceros que sólo podrán hacer uso de dichos datos y/o información mientras subsista el vínculo legal o contractual con COOPSANA IPS y, única y exclusivamente, para los usos expresamente definidos por ésta.

### **3.3 Autorización para tratamiento de datos Personales efectuado por COOPSANA IPS.**

COOPSANA IPS tratará datos personales de personas naturales que expresamente la autoricen de acuerdo a los procedimientos descritos en la presente política.

### **3.4 Tratamiento de Datos Sensibles.**

COOPSANA IPS, considera que los datos relativos a la salud de las personas son de carácter sensible y por tanto son protegidos con mayor rigurosidad por parte de las personas que acceden a los mismos en su carácter de ENCARGADOS de manejo de la información.

De todos modos COOPSANA IPS sólo realizará el tratamiento de datos sensibles siempre que el titular dé su autorización. En esta medida, COOPSANA IPS siempre indicará a los titulares de los datos personales cuáles de los datos que busca recolectar, almacenar y usar son sensibles, informándole al titular la facultad potestativa que tiene de suministrarlos o no.

### **3.5 Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.**

Sólo se tratarán datos personales de menores de 18 años que tengan el carácter de públicos.

COOPSANA IPS siempre respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y por tanto, los derechos fundamentales de los menores de edad.

La autorización de los menores de 18 años siempre deberá ser otorgada por sus representantes legales, quienes normalmente son los padres de familia.

## **Artículo VI**

### **DERECHOS**

#### **4.1 Derechos de los titulares de los datos personales.**

En armonía con la reglamentación del Régimen General de Datos Personales Colombiano, COOPSANA IPS informa a los titulares de datos personales que tienen derecho a:

- 1- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante COOPSANA IPS, de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente documento.
- 2- Solicitar a COOPSANA IPS prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente documento.
- 3- Ser informado por COOPSANA IPS del uso o tratamiento al que son sometidos sus datos personales.
- 4- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones al Régimen General de Protección de Datos Personales y a la presente política, una vez agotados los procedimientos descritos en ésta.
- 5- Revocar la autorización otorgada a COOPSANA IPS y/o solicitar a la misma que suprima sus datos cuanto se infrinja el Régimen General de Protección de Datos Personales y la presente política.
- 6- Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.

## **Artículo V**

### **PROCEDIMIENTOS**

### **5.1 Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y/o reclamos.**

El Responsable y los encargados del tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos tratadas por COOPSANA IPS serán los responsables de la atención de peticiones, consultas o reclamos. Sin embargo y para mayor facilidad de los titulares de datos o sus representantes, COOPSANA IPS designa como canal de comunicación entre el responsable y los encargados del tratamiento de datos personales bajo el compromiso de COOPSANA IPS, a la **Dirección de atención al usuario**. Dicha Coordinación puede contactarse a través del correo electrónico **habeasdata@coopsana.com.co**, en la Carrera 45 No. 57 - 21, El Palo con Argentina, Sede Administrativa de COOPSANA IPS, en el teléfono (57 4) 444 00 55 Opción 4, extensión 406 de la Ciudad de Medellín, Colombia, Suramérica.

### **5.2 Procedimientos para ejercicio de derecho de los titulares de los datos personales.**

Los procedimientos que se describen a continuación sólo pueden ser ejercidos por el Titular, sus causahabientes o representantes, siempre que se acredite previamente la identidad o la representación. En todos los procedimientos el titular o sus representantes deberán indicar por lo menos, su nombre completo, sus datos de contacto los cuales deben incluir: una dirección de correo electrónico, una dirección para envío de correspondencia, un teléfono o celular de contacto y la indicación de estar obrando en nombre propio o la acreditación de estar obrando en representación de otro, cuando sea el caso, mediante poder debidamente otorgado. A su vez, deben indicar los datos personales sobre los que versa la solicitud y deben aportar los documentos o demás elementos que responden o apoyen la misma. Por último, en cualquiera de las solicitudes el titular o su representante deberán indicar el medio, el evento o cualquier otra información que permita establecer la base de datos que contiene los datos objeto de la solicitud.

### **5.3 Procedimiento para conocer los datos personales tratados por COOPSANA IPS**

El titular de los datos personales o sus representantes pueden elevar solicitud a COOPSANA IPS y/o al encargado del tratamiento de datos para que le permita conocer los datos personales que la institución ha recolectado, almacenado y/o usado.

- 1- El titular debe enviar solicitud escrita al correo electrónico **habeasdata@coopsana.com.co**, o a la Carrera 45 No. 57 - 21, Sede Administrativa de COOPSANA IPS, teléfono (57 4) 444 00 55 opción 4, extensión 406 de la Ciudad de Medellín, Colombia, Suramérica, indicando puntualmente el objeto de su solicitud y un breve motivo de la misma. A su vez, debe indicar su nombre completo, sus datos de contacto los cuales deben incluir, por lo menos, una dirección de correo electrónico, una dirección para envío de correspondencia, un teléfono o celular de contacto y la indicación de estar obrando en nombre o la acreditación de estar obrando en representación de otro, cuando sea el caso, mediante poder debidamente otorgado.
- 2- COOPSANA IPS, a través, de la **Dirección de Atención al Usuario**, remitirá la solicitud al Responsable y/o encargado del tratamiento para que en un término máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud, la misma sea atendida. Si el responsable y/o encargado del tratamiento no puede atender la solicitud dentro de los 10 días hábiles, se le notificará al titular de los datos la razón por la cual la solicitud no puede ser atendida dentro de ese término y la fecha en la que será atendida su solicitud, que en ningún caso podrá ser superior a un término de 5 días hábiles contados a partir del vencimiento del primer término.

#### **5.4 Procedimiento para corregir, actualizar, rectificar o suprimir los datos personales tratados por COOPSANA IPS**

El titular de los datos personales o sus representantes pueden elevar solicitud a COOPSANA IPS y/o al encargado del tratamiento de datos para que sus datos personales tratados por la institución, sean corregidos, actualizados o suprimidos si lo desean o si consideran que existe un incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales o en las presentes políticas, efectuando el siguiente procedimiento:

- 1- EL titular o su representante, deberá elevar su solicitud dirigida al responsable o encargado del tratamiento indicando:
  - a. La identificación del Titular,
  - b. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
  - c. La dirección y demás datos de contacto del titular,
  - d. Asimismo, el titular o su representante deberá acompañar la solicitud con los documentos que corroboren la misma.

Si no se cumplen con los requisitos enunciados para solicitar el reclamo, el responsable o encargado requerirá al interesado, dentro de los cinco

(5) días siguientes a la fecha de recepción del reclamo, para que dicho interesado subsane los requisitos. Si transcurren dos meses contados a partir de la fecha en que se le solicita al interesado que cumpla los requisitos establecidos, sin que éste los subsane, dicha actitud se asimilará al desistimiento de la solicitud o reclamo.

- 2- Una vez recibida la solicitud, y en un término no mayor a dos (2) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud, se incluirá en la base de datos la frase “reclamo en trámite” y el motivo de la misma, la cual se mantendrá en la base de datos hasta que se haya decidido la solicitud. Asimismo, se tendrán dos (2) días hábiles para dar traslado al competente para atender la solicitud, si quien la recibe no está legitimado para responderla.
- 3- El responsable o encargado del tratamiento dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la solicitud para atenderla. Si no fuere posible atender la solicitud dentro del término señalado, COOPSANA IPS informará de ello al interesado, indicando los motivos que impiden atender su solicitud e informándole de la fecha en la que será resuelta su solicitud. En ningún caso, la nueva fecha podrá superar ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

**Parágrafo.** No podrá concederse la supresión de los datos personales por solicitud realizada por el titular o su representante, cuando exista un deber legal o contractual para que los datos personales permanezcan en la respectiva base de datos.

### **5.5 Procedimiento para revocar la autorización dada a COOPSANA IPS para tratar los datos personales.**

El titular de los datos personales o su representante, pueden revocar la autorización dada a COOPSANA IPS para el tratamiento de sus datos personales, elevando una solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del mismo, en la que puntualice el objeto de su solicitud. Para dar trámite a la misma se seguirá el procedimiento consagrado en el procedimiento para corregir, actualizar, rectificar o suprimir los datos personales tratados por COOPSANA IPS.

### **5.6 Derecho de Acceso**

COOPSANA IPS informa a los titulares de datos personales que tienen derecho a conocer gratuitamente los datos que de ellos reposen en las bases de datos

tratadas por la institución, por lo menos una vez cada mes calendario o cada vez que se realicen modificaciones sustanciales a las presentes políticas.

## VIGENCIA DE LA POLITICA

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Lo no previsto en la presente política se reglamentará de acuerdo al Régimen General de Protección de Datos Personales vigente en Colombia.

### **Anexos de la política.**

A la presente política se anexan:

- 1- AVISO DE PRIVACIDAD. Para Bases de datos creadas antes de la entrada en vigencia de la Política de Tratamiento de la Información de COOPSANA IPS.
- 2- AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE COOPSANA IPS. Para Bases de datos creadas después de la entrada en vigencia de la Política de Tratamiento de la Información de COOPSANA IPS.

Publíquese y cúmplase.

Dada y publicada en Medellín, a los diecisiete (17) días del mes de septiembre de dos mil trece (2.013).

## ANEXOS

**AVISO DE PRIVACIDAD. Para Bases de datos creadas antes de la entrada en vigencia de la Política de Tratamiento de la Información de COOPSANA IPS.**

*Plantilla para envío masivo de correo como respuesta al artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.*

## Respetado(a) Usuario:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, le manifestamos que sus datos se encuentran almacenados en las bases de datos de COOPSANA IPS, con el fin de hacerlo partícipe de encuestas para la medición interna de la prestación de servicios, la participación de comités de la Asociación de Usuarios, como también para mantenerlo informado acerca de nuestros servicios y horarios de gestión.

COOPSANA IPS solicita a sus usuarios la autorización para continuar usando sus datos personales disponibles, con fines promocionales e informativos y así mantenerlo actualizado de nuestros servicios.

De acuerdo con nuestra política de tratamiento de datos personales, los medios a través de los cuales hacemos el almacenamiento y uso de los mismos, son seguros y confidenciales, ya que contamos con las herramientas tecnológicas y el recurso humano idóneo, con el fin de asegurar que su información esté almacenada de forma segura, evitando el acceso no autorizado de terceras personas, asegurando la confidencialidad de los mismos.

Ningún dato que haga parte de la historia clínica será empleado para efectos de mercadeo o campañas publicitarias, COOPSANA IPS solamente empleará los datos personales, en conformidad con lo establecido por la ley.

Finalmente si desea que sus datos sean eliminados de nuestra base de datos, le informamos que debe manifestarlo de forma expresa en el término de treinta (30) días hábiles contados a partir de ésta comunicación, si por lo contrario al cabo de dicho término no hemos recibido de parte suya alguna solicitud de suprimir sus datos; COOPSANA IPS, podrá continuar realizando el tratamiento de sus datos en conformidad con la política de tratamiento de datos y lo expresado en el presente correo.

Atentamente,

Roger Bedoya Jiménez

Gerente

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE COOPSANA IPS. Para Bases de datos creadas después de la entrada en vigencia de la Política de Tratamiento de la Información de COOPSANA IPS**

## Términos y Condiciones

Los datos suministrados en el presente formulario serán usados por COOPSANA IPS para contacto y envío de información corporativa, noticiosa, comercial y de mercadeo. Esta información no será bajo ningún motivo transferida a terceros. Su información será utilizada por COOPSANA IPS con fines profesionales, y su permanencia será de 3 años a partir de la fecha de su registro en este formulario.

Si no deseas seguir recibiendo información por el medio anteriormente seleccionado por favor comunícate a la línea de atención al cliente [4602029](tel:4602029) en la ciudad de Medellín o escríbenos un correo a [habeasdata@coopsana.com.co](mailto:habeasdata@coopsana.com.co).

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y al artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 referentes a la Ley de Protección de Datos, reglamentado y publicado por la política de tratamiento de datos personales de la institución. [www.coopsana.com.co](http://www.coopsana.com.co)

Acepto Términos.