



## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ASISTENCIA MEDICA SAS SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA**

### **I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

ASISTENCIA MEDICA SAS. Identificada con Nit No 804.007.617-2 (en adelante “AME SAS o la “Compañía”), comprometida con la seguridad de la información personal de sus usuarios, afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general y con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial por lo establecido en la Ley 1581 de 2012 , Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, presenta la Política de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) de la Compañía en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los Titulares de la Información.

En esta Política, AME SAS detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

AME SAS, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data, solo recolecta Datos Personales cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales.



## **II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012, tal como se transcriben a continuación:

- a. **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- b. **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. Para el caso concreto AME SAS.
- c. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- e. **Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales:** Se refiere al presente documento.
- f. **Dato Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

## **III. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:



- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias



para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- h. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales 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 presente ley y en los términos de la misma.

#### **IV. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Desde la entrada en vigencia de la presente Política, AME SAS, al momento de la recolección de Datos Personales, solicitará una autorización a los Titulares, informando sobre las finalidades específicas del Tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La autorización de los Titulares podrá manifestarse por: (i) escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización.

AME SAS conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

#### **V. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

## **VI. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, deberá radicar ante la empresa solicitud escrita por medio de la cual solicita la eliminación de la información recolectada.

## **VII. SUPRESIÓN DE DATOS**

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar la empresa la 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 empresa.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable 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.

### **VIII. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La recolección de la información que realice AME S.A.S, se hará cuando el usuario, afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general accedan a los servicios prestados por la empresa (presentación de quejas y reclamos, cotización de servicios, presentación de procesos de selección y en general cualquier tipo de contacto con la empresa), a ser con los propósitos que incluyen, pero no se limitan a:

- a. Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
- b. Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios.
- c. Implementar programas de fidelización.
- d. Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- e. Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- f. Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.
- g. Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- h. Proveer nuestros y productos y servicios requeridos directamente o a través de terceros, y recibir retroalimentación.
- i. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contrato suscrito.
- j. Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.



- k. Actividades de georreferenciación y estudios estadísticos.
- l. Enviar información sobre actividades desarrolladas por la Compañía o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- m. Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- n. Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio.
- o. Ejecutar las obligaciones derivadas de los contratos de afiliación, contratos comerciales y laborales en los cuales AME SAS es parte.
- p. Soportar los procesos de auditoría de la Compañía.
- q. Brindar información sobre la programación de servicios, efectuar seguimiento a los mismos y evaluar la prestación de los servicios.
- r. Realizar encuestas de satisfacción.
- s. Llevar a cabo los trámites de atención de PQR's presentadas ante la Compañía.
- t. Celebrar convenios con terceros.
- u. Dar cumplimiento a la asistencia medica solicitada previamente por el usuario
- v. Dar trámite a los requerimientos que las diferentes autoridades realicen
- w. Cualquier otra finalidad de llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre AME SAS y el Titular.

La información suministrada por el Titular, solo será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de AME SAS o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

Los datos recolectados en los puntos de información y seguridad, así como los tomados en los documentos que suministran las personas, los obtenidos de videograbaciones que se realizan en las instalaciones de la empresa, se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la empresa y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso, esta información solo será utilizada para los fines mencionados, por lo cual la empresa no podrá vender, licenciar, transmitir, divulgar esta información, salvo que:

1. Exista autorización expresa para hacerlo por parte del titular del derecho



2. Se necesario para la prestación de servicios encomendados
3. Sea necesario para proveer nuestros servicios
4. Contenga información con relación a una fusión, adquisición, desinversión y otro proceso de reestructuración de la sociedad.
5. Que sea requerido por una autoridad competente o por la Ley

Cuando se subcontrate el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, AME S.A.S advertirá la necesidad de proteger la información personal con las medidas necesarias, y se prohíbe el uso de información para fines propios o no autorizados por el titular, así como también la divulgación de información personal a otras personas.

#### **IX. CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA**

La empresa ASISTENCIA MEDICA S.AS. en desarrollo de su objeto social, y con el fin de brindar medidas de seguridad en las diferentes instalaciones a sus clientes, trabajadores, usuarios y en general cualquier tercero que acceda a las mismas, para lo cual podrá utilizar diferentes medios de grabación de audio y video, en los lugares donde lo estime conveniente, sin que ello afecte la intimidad de cada titular, por tal motivo, la empresa informa debidamente la existencia de estos dispositivos.

Los dispositivos utilizados para grabar audio y video, podrán ser empleados como prueba en cualquier tipo de proceso, respetando en cada caso las normas y procedimientos establecidos por la Ley Colombiana, por lo cual, se aclara que el tiempo de grabación y/o de permanencia de cada uno de los videos, será de ocho (8) días.





## **X. DERECHOS DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL**

De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los Derechos antes mencionados podrá ser ejercido:**



- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **XI. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

Los Datos Personales que son incluidos en la Base de Datos de AME SAS. Proviene de la información recopilada en ejercicio de las actividades desarrolladas en razón de los vínculos comerciales, contractuales, laborales o de cualquier otra índole con sus afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general.

Canales tales como nuestro sitio web, redes sociales, línea de atención telefónica, contratos de afiliación, contratos comerciales y laborales, formatos diligenciados en eventos, encuestas de satisfacción y de servicio, mensajes de texto SMS y aliados comerciales , entre otros, son los medios a través de los cuales la Compañía obtiene los Datos Personales a que hace referencia la presente Política.

Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la Autorización:

El área encargada del manejo de la información será el área de sistemas, la cual será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato o



su representante en ejercicio de los derechos contemplados en la presente política para obtener la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, para lo cual, podrá presentar su petición, queja o reclamo de manera gratuita, llamando a la línea No (7) 6577171 en horario de oficina, mediante correo electrónico a [siau@amesalud.com](mailto:siau@amesalud.com) o radicarla en la siguiente dirección que correspondientes a nuestra oficina o en la portería de la empresa ubicada en calle 53 No 29-36 en el Municipio de Bucaramanga- Santander.

## **XII. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, AME S.A.S presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica) y
- Número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, AME S.A.S 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. Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación,



supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-

### **XIII. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Sistema de Información y Atención al Usuario de la Compañía (SIAU) será el área encargada de recibir las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el manejo interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente y oportuna al Titular del Dato.

Razón social: ASISTENCIA MÉDICA S.A.S

Nit: 804.007.617-2

Domicilio: Calle. 53 No 29-36, Bucaramanga- Santander

Teléfono: (7) 6577171

Correo electrónico: [siau@amesalud.com](mailto:siau@amesalud.com)

### **XIV. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- ii. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- iii. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;



- iv. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- v. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- vi. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- vii. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- viii. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- ix. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- x. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- xi. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- xii. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- xiii. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;



- xiv. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- xv. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **XV. OTRAS DISPOSICIONES**

- a. AME S.A.S, en desarrollo de su objeto social, consistente en la prestación de servicios de ambulancia prepagada, más específicamente, en la atención de emergencias y urgencias médicas, debe diligenciar las historias clínicas de sus pacientes. En este sentido, AME S.A.S informa que da estricto cumplimiento a las disposiciones de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, que establece las normas para el manejo de historias clínicas y demás normas relacionadas.

Por tratarse de Datos Sensibles, AME S.A.S no realiza el Tratamiento de estos para fines diferentes a los establecidos por la mencionada Resolución y normas relacionadas.

- b. Para efectos del Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, la Compañía responderá y respetará el interés superior de estos y además, asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, AME S.A.S. Solicitará autorización del Representante del niño, niña o adolescente a efectos de efectuar el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c. La Compañía recolectará, almacenará, usará o circulará los Datos Personales sobre los que se cuente con la debida autorización, por el término que sea razonable y necesario, el cual en todo caso no podrá ser inferior al término de duración que tenga la sociedad AME S.A.S.



## **XVI. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En todo momento AME S.A.S. se asegurará de dar cumplimiento a los procedimientos y protocolos relacionados y encaminados a la seguridad en el acceso de los datos de carácter personal, para lo cual deberá:

- Velar por el cumplimiento de las funciones del personal y procedimientos establecidos para cada proceso.
- Procedimiento de recepción y respuesta ante peticiones, quejas o reclamos recibidos.
- Mantener actualizados los procedimientos y procesos en torno a la información.
- Mantener controles que permitan establecer posibles fallas con el fin de evitar una posible vulneración de derechos.

Ajustar los procesos de acuerdo con las normas que se encuentren vigentes.

## **XVII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de AME SAS., rige a partir del 24 de octubre de 2016, la cual fue actualizada el día 02 de marzo del 2020.

Los Datos Personales o bases datos sujetas a Tratamiento, estarán vigentes por el término contractual que tenga el producto o servicio, durante el período en el que subsista la finalidad para la cual fueron recopilados, más el término que establezca la ley.