

## MANUAL DE UNIÓN VITAL S.A. DE POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMOS DE SUS TITULARES

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
5. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: USO Y FINALIDAD
6. DESTINACIÓN
7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES
8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
9. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.
10. DEBERES DE UNIÓN VITAL S.A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DATOS PERSONALES
11. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA INTERNA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
12. ENTRADA EN VIGENCIA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios parciales 1377 de 2013 y 1074 de 2015, **UNIÓN VITAL S.A.** sociedad con Nit 802.012.998-6 y domicilio en Barranquilla en la Carrera 53 N° 59-236 de Barranquilla, adopta la presente política para el tratamiento de datos personales e informa a sus pacientes, contratantes, contratistas, empleados, practicantes, aprendices, proveedores, médicos adscritos, clientes corporativos, candidatos en proceso de selección o postulantes a vacantes laborales, demás colaboradores y, en general, a todas las personas que por razón de su relación hayan suministrado o que en un futuro suministren sus datos personales, y que en adelante se denominarán EL TITULAR, el contenido del presente manual.

De esta manera **UNIÓN VITAL S.A.** manifiesta que garantiza los derechos de privacidad, intimidad, buen nombre y autonomía en el tratamiento de datos personales del TITULAR y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que en desarrollo del objeto social de **UNIÓN VITAL S.A** establezcan una relación contractual, de carácter comercial, laboral, social, científico o de cualquier otra índole, permanente u ocasional, hayan suministrado o suministren la información requerida o dato personal para la ejecución del objeto de la relación, podrá conocer la información suministrada, actualizarla, rectificarla o suprimirla según la siguiente política:

## **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que establece que:

*“ 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. Sólo 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.”*

La sociedad UNIÓN VITAL S.A. presenta la política que regirá el manejo de datos personales que protegen el derecho fundamental de “HABEAS DATA” de las personas, soportadas legalmente con las siguientes normas:

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

Decreto Reglamentario parcial 1074 de 2015

### **1. OBJETIVO**

Esta política tiene como objeto comunicar a LOS TITULARES y demás personas que hayan suministrado o que en el futuro suministren sus datos personales a UNIÓN VITAL S.A., el tratamiento y el procedimiento establecido para ejercer su derecho de habeas data y poder conocer, actualizar y rectificar o suprimir los datos que se encuentren en las bases de datos y/o archivos de UNION VITAL S.A..

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que para el desarrollo de su objeto social elabore UNIÓN VITAL S.A.

### **3. DEFINICIONES**

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones<sup>1</sup>:

Además de las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, para los efectos del presente capítulo se entenderá por:

---

<sup>1</sup>Las definiciones incluidas en este documento son tomadas de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales.

**AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. 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.

**DATOS SENSIBLES:** 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. 4. Transferencia. La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**TRANSMISIÓN:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el encargado por cuenta del Responsable.

**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.

**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.

**TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

**TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

#### **4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, UNIÓN VITAL S.A., aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales<sup>2</sup>:

**A. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos regido por la Ley, es una actividad reglada, la cual está sujeta a las disposiciones legales vigentes y demás que la desarrollen..

**B. Principio de finalidad:** El tratamiento de datos que recopile UNIÓN VITAL S.A. o a al cual tuviere acceso, obedece a una finalidad legítima de acuerdo a la Constitución Política de Colombia y a la Ley, la cual deberá ser comunicada al TITULAR de los datos personales.

**C. Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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 de datos personales 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 de datos personales, UNIÓN VITAL S.A. debe garantizar al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos personales que haya suministrado y que le conciernan e él como TITULAR.

**F. Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, a las disposiciones de la Constitución y de las leyes vigentes. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el TITULAR y/o por las personas previstas en la 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 ley. Para estos propósitos la obligación de UNIÓN VITAL S.A., será de medio.

**G. Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por UNIÓN VITAL S.A., 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 en UNIÓN VITAL S.A., administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos se obligan a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda o parte de la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por

---

<sup>2</sup> Los principios incluidos en este documento son tomados de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales.

la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con UNION VITAL S.a..

## **5. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: USO Y FINALIDAD**

UNIÓN VITAL S.A.se compromete a dar un tratamiento adecuado a todos los datos personales suministrados por el TITULAR y posteriormente incorporados en bases de datos y archivos, en cumplimiento de los mandatos normativos y constitucionales vigentes, para los usos y las finalidades específicas debidas a los cuales fueron suministrados.

Téngase en cuenta que toda la información personal recolectada será utilizada para el desarrollo del objeto social de UNIÓN VITAL S.A., en cumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, por ejecución sus procesos empresariales, en la evaluación de calidad de sus servicios y promoción de los mismos, de su nombre comercial, de sus alianzas, de sus estudios, investigaciones científicas y de nuevos productos o servicios, de forma directa o a través de terceros.

Los titulares de los datos personales que se encuentren en las bases de datos de UNIÓN VITAL S.A. tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales. Para el efecto, podrán acercarse a las instalaciones de UNIÓN VITAL S.A. o por petición escrita dirigida al Departamento de Sistema de Información al Usuario (SIAU), en la Carrera 53 No. 59- 236 en Barranquilla, Atlántico o mediante correo electrónico a: [información@unionvital.com.co](mailto:información@unionvital.com.co)

## **6. DESTINACIÓN**

La política de tratamiento de datos personales, va dirigida a pacientes, contratantes, contratistas, empleados, practicantes, aprendices, proveedores, médicos adscritos, clientes corporativos, candidatos en proceso de selección o postulantes a vacantes laborales, demás colaboradores y, en general, a todas las personas que hayan suministrado o que en el futuro suministren sus datos personales y se aplicará obligatoriamente a todos los datos de carácter personal almacenados en soportes físicos o medios digitales que sean susceptibles de tratamiento por UNIÓN VITAL S.A. como responsable de tal información.

Se exceptúan de la aplicación de la política de tratamiento de datos personales, las bases de datos o archivos estipulados en los literales a, b, c, d, e y f del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

No obstante lo anterior, los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas, con los límites dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de dichas base de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la Ley 1581 de 2012.

## **7. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

LOS TITULARES y demás personas que hayan suministrado o suministren en el futuro datos personales a UNIÓN VITAL S.A tienen los siguientes derechos:

a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales que se encuentren registrados en las bases de datos de UNIÓN VITAL S.A. en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá

ejercer con respecto a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado o cuando a su juicio no se hayan respetado los principios contemplados en la Ley 1581 de 2012

b. Solicitar a UNION VITAL S.A la **prueba de la autorización** otorgada, para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización<sup>3</sup>.

c. Ser informado por UNIÓN VITAL S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciera sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante UNION VITAL S.A.

e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato si se comprobare que en el Tratamiento no se respetaren los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y si se realizaren modificaciones sustanciales a la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición UNIÓN VITAL S.A.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Cabe recalcar que no procederá la solicitud de supresión de la información o de revocación de la autorización otorgada, cuando el titular de la información de carácter personal tenga algún deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer dicha información en la base de datos almacenada por UNIÓN VITAL S.A. en cumplimiento de la normativa vigente.

### **Derechos de los niños y adolescentes**

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros

---

<sup>3</sup> Ley 1581 de 2012. Artículo 10. Casos en que no es necesaria 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. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

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.

## **8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Como responsable del tratamiento de datos personales, UNIÓN VITAL S.A., solicitará al titular de la información su autorización para el tratamiento de sus datos personales que sean requeridos en el momento de la recolección de los mismos como también le informará a cada TITULAR las finalidades del tratamiento de los datos personales suministrados, para las cuales se obtiene dicha autorización.

La autorización deberá ser suministrada:

- I. Por escrito;
- II. De forma oral;
- III. Mediante conductas inequívocas del titular que lleven a concluir razonablemente a que se ha otorgado la autorización respectiva en favor de UNIÓN VITAL S.A..

No obstante, aquellos datos que se encuentren a disposición del público podrán ser tratados por UNIÓN VITAL S.A., siempre y cuando éstos sean considerados de carácter público.

### **8.1 Tratamiento de datos sensibles:**

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.

El tratamiento de esta clase de información se considera prohibido, excepto en los siguientes eventos:

- a) Que 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.
- b) Que el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) Que el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d) Que el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) Que 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.

Cuando el tratamiento de esta clase de información sea suministrada a UNIÓN VITAL S.A., en el momento de la recolección de los datos, le anunciará a cada TITULAR de datos, cuáles son de carácter sensible y la finalidad de su tratamiento.

A su vez, UNIÓN VITAL S.A. se obliga a reforzar los niveles de seguridad frente al tratamiento de este tipo de datos y aumentar la restricción en su acceso y uso, para una custodia adecuada de los mismos.

## **8.2 Datos sensibles en Historias Clínicas.**

El tratamiento de los datos personales sensibles insertos en las historias clínicas de los pacientes se realizará teniendo en cuenta los principios descritos en el presente manual y consagrados en la Ley que orientan la política de tratamiento de datos personales, los cuales se aplicarán e interpretarán en armonía con los lineamientos prescritos en la regulación especial contemplada en la Resolución 1995 de 1999 para el manejo de la Historia Clínica y demás normas que desarrollen, complementen, modifiquen o sustituyan dicha norma.

Para el efecto, se tendrá en cuenta que la Historia Clínica se encuentra sometida a reserva legal y solo podrá ser conocida con previa y expresa autorización de cada paciente o en los demás casos en que la Ley lo autorice.

## **8.3 Tratamiento de datos personales de niños y adolescentes.**

En el tratamiento de datos personales, UNIÓN VITAL S.A., asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En todo caso, se tendrá en cuenta la voluntad del menor titular considerando su capacidad de autodeterminación y de entender las finalidades del tratamiento de su información personal y las consecuencias del mismo.

## **9. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.**

LOS TITULARES o cualquier persona que haya suministrado datos personales a UNIÓN VITAL S.A., o que en el futuro los suministre, podrá acercarse a las instalaciones de UNIÓN VITAL S.A. ubicada en la Carrera 53 No. 59-236 del Municipio de Barranquilla - Atlántico o enviar correspondencia a dicha dirección y/o correo electrónico: [informacion@unionvital.com.co](mailto:informacion@unionvital.com.co) y ejercitar sus derechos a través de comunicación escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación y demás documentos pertinentes, y mediante los mecanismos descritos a continuación:

**9.1 Consultas.** UNIÓN VITAL S.A., deberá suministrar la información pertinente contenida en base de datos que le soliciten los titulares de la misma o las personas autorizadas en los términos ya descritos.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberá suministrar a éstos la información concerniente contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de ésta.

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. Toda información suministrada deberá ser legible, precisa y verificable.

**9.2 Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (02) 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 (02) días hábiles e informará la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (02) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**9.3 Requisito de Procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante UNION VITAL S.A. y ésta no le haya dado respuesta de ninguna clase.

## **10. DEBERES DE UNIÓN VITAL S.A.COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

Como responsable del tratamiento de datos personales, UNIÓN VITAL S.A.se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

1. Garantizar a cada titular de información personal la efectividad en el ejercicio de su derecho fundamental de Habeas Data.
2. Conservar toda la información de datos almacenada, bajo los más estrictos niveles de seguridad que impidan su acceso o uso por parte de terceros no autorizados, su adulteración o pérdida.
3. Obtener la autorización por parte del titular de la información de carácter personal, previo a su almacenamiento en base de datos y conservar copia de dicha autorización.
4. Informar de forma detallada el uso y finalidad que se le dará a la información personal suministrada, una vez se obtenga la autorización por parte de su titular.
5. Tramitar las consultas y reclamos presentados por los titulares de datos personales dentro de los términos señalados en la Ley vigente y realizar las actualizaciones que le soliciten, las correcciones o rectificaciones que correspondan o suprimir dicha información en los términos descritos, comunicándole en forma oportuna lo pertinente al encargado del tratamiento.
6. Suministrar al encargado del tratamiento datos veraces, exactos, completos. comprobables y comprensibles.

7. Exigir al encargado del tratamiento el cumplimiento de las condiciones de seguridad y privacidad establecidas.
8. Informar oportunamente al encargado de la información los reclamos en trámite pendientes por resolver, una vez estos se presenten.
9. 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.
10. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
11. Velar por el cumplimiento de los demás deberes exigidos por la normatividad vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 en sus artículos 17 y 18 y decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 1074 de 2015.

#### **11. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA INTERNA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En el evento de haber cambios en la política interna de tratamiento sobre datos personales, los cuales puedan afectar la autorización otorgada por los titulares a UNIÓN VITAL S.A., ésta se compromete a comunicar dichos cambios tan pronto entren en vigencia las modificaciones implementadas. Si los cambios se refieren a la finalidad del tratamiento de los datos personales, UNIÓN VITAL S.A., buscará obtener la debida autorización de sus titulares para la nueva información.

En todo caso, los titulares de la información de carácter personal podrán visitar periódicamente la página web <http://www.unionvital.com.co>, donde se pondrá su disposición la última versión de la política interna y los mecanismos habilitados para obtener un ejemplar de la misma

#### **12. ENTRADA EN VIGENCIA**

La política interna de tratamiento de datos personales inserta en el presente documento, entra en vigor a partir del día primero (01) de Junio de dos mil diecisiete (2017).

Cordialmente,

**UNION VITAL S.A.**