

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

### 1- NOTA PRELIMINAR

Para SOLMEDICAL SAS es de vital importancia el adecuado tratamiento de los datos personales de sus clientes y proveedores, información que ellos mismos nos han suministrado con diversos fines. Desde todos los procesos garantizamos la confidencialidad de la información de nuestros clientes y proveedores, gracias a que contamos con el apoyo de las herramientas idóneas para el almacenamiento y buen uso de ésta en función de las actividades para los cuales esta información ha sido entregada. De acuerdo con lo anterior y como Responsables del uso de la información de nuestros clientes y proveedores se desarrolló el presente documento que consagra las políticas de tratamiento de los datos personales de personas naturales y jurídicas en SOLMEDICAL SAS, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (o cualquier otra norma que reglamente, adicione, ejecute, complemente, modifique, suprima o derogue a la Ley 1581 de 2012)

### 2- RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

SOLMEDICAL SAS es responsable del Tratamiento de datos personales sobre los cuales, pueda decidir de forma directa y autónoma.

DOMICILIO: Santiago de Cali

DIRECCION: Calle 24 Norte # 8N-50

PBX: 6080108

CORREO ELECTRONICO: [servicioalcliente@solmedical.com](mailto:servicioalcliente@solmedical.com)

### 3- TRATAMIENTO

Los datos son recolectados, almacenados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

### 4- FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE BASE DE DATOS

SOLMEDICAL SAS podrá hacer uso de los datos personales para:

- a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes y proveedores.
- b) Proveer los servicios y/o productos requeridos por sus clientes.
- c) El proceso de negociación de contratos con SOLMEDICAL SAS
- d) La ejecución y el cumplimiento de los contratos que se celebren
- e) El control y la prevención del fraude o corrupción corporativa
- f) La elaboración de estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, toda clase de análisis que haga SOLMEDICAL SAS dentro del giro ordinario de sus negocios
- g) La prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo
- h) Evaluar la calidad del servicio.

- i) Enviar al correo físico, electrónico, celular, dispositivo móvil, vía mensajes de texto o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial y no de datos, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas promocionales o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por SOLMEDICAL SAS.
- j) Soportar procesos de auditoria interna y externa.
- k) Establecer una relación directa con nuestros clientes e interesados de nuestros servicios y/o productos y con nuestros proveedores.
- l) Informar sobre nuevos programas y/o servicios que están relacionados con nuestro objeto social.
- m) Incluirla (o) en una base de datos.
- n) Verificar y llevar a cabo transacciones financieras en relación con los pagos.
- o) Adelantar las acciones de cobro, de recuperación de cartera, consultar y reportar información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios.
- p) Facilitar la correcta ejecución de la prestación de los servicios y demás finalidades estrechamente asociados y necesarias para el normal desarrollo de su objeto social.

## 5- DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente a la sociedad SOLMEDICAL SAS:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SOLMEDICAL SAS en su condición de Responsable del Tratamiento de datos. 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 a SOLMEDICAL SAS en su condición de Responsable de Tratamiento.
- c) Ser informado por SOLMEDICAL SAS 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 Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

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 o el Responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el Tratamiento.

## 6- DEBERES DE SOLMEDICAL SAS

Es responsabilidad de SOLMEDICAL SAS cumplir los deberes que al respecto imponga la ley:

- a) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- b) Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- c) Garantizar al Titular, en todo el tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- d) Informar al Titular sobre el uso dado a sus datos personales, previa solicitud escrita.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- g) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.
- h) 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.
- i) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- j) Suministrar al encargado del tratamiento, según sea el caso, únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente Política.
- k) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política, previa solicitud escrita.
- l) Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación Colombiana.

- m) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- n) Actualizar la información cuando sea necesario.
- o) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7- AUTORIZACION**

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, SOLMEDICAL SAS solicitará al Titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013.

Por regla general el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y proveedores se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

## **8- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACION OTORGADA POR ESCRITO**

La solicitud se radicará ante el encargado de SERVICIO AL CLIENTE, quien se encargará del tratamiento de los datos personales a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, nombre completo del Titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta. Recibida la solicitud se enviara copia de la autorización, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informara al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **9- PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR INFORMACION**

El Titular de los datos personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo Tratamiento por parte de SOLMEDICAL SAS o el Encargado del Tratamiento podrá enviar la información actualizada a través de algunos de los canales establecidos para tal fin como los son el sitio web, correo electrónico del área encargada del Tratamiento de Datos Personales.

## **10- PROCEDIMIENTO PARA RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACION Y/O REVOCAR AUTORIZACIONES**

Cuando el Titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de datos Personales presentará una solicitud por escrito de acuerdo a lo siguiente:

- La solicitud debe ser dirigida al encargado de Servicio al Cliente, quien administra el tratamiento de datos, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección y acompañando los documentos que se quiere hacer valer.
- Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta 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.
- En caso de quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dara traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado.
- Una vez recibida la solicitud completa, 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 (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.
- El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo. Cuando no fuera posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informara al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 11- AREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El área de Servicio al Cliente de SOLMEDICAL SAS será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el Titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 5 de la presente política. Para tales efectos, el Titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. al correo electrónico [servicioalcliente@solmedical.com](mailto:servicioalcliente@solmedical.com), llamar a la oficina de SOLMEDICAL SAS al pbx 6080108, o radicarla en la dirección Calle 24 Norte # 8N-50 de la ciudad de Cali.

La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que se subsane la falla. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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 (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 recibo. Cuando no fuera posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informara 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.

## **12- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

El Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SOLMEDICAL SAS de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado

## **13- AVISO DE PRIVACIDAD**

SOLMEDICAL SAS le informa que el Aviso de Privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en <http://www.solmedical.com> o solicitarlo al correo electrónico [servicioalcliente@solmedical.com](mailto:servicioalcliente@solmedical.com)

## **14- MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en las leyes vigentes, SOLMEDICAL SAS, adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

## **15- VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica o en su defecto diez (10) años.

## **16- VIGENCIA DE LA PRESENTE POLITICA**

La presente Política de tratamiento de los Datos Personales rige a partir de la fecha en que fue creada. Cualquier cambio que se presente respecto de la política, se informará a través de los medios de comunicación establecidos.