



En esta política usted encontrará las directrices organizacionales y legales con los que HEON HEALTH ON LINE S.A. realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad, sus derechos como titular de la información, así como los procedimientos que existen para el ejercicio de tales derechos.

## 1. OBJETIVO

Adoptar y establecer las reglas aplicables a la privacidad de las personas, la protección y el tratamiento de los datos de carácter personal recolectados, almacenados y en circulación por parte de HEON HEALTH ON LINE S.A. en desarrollo de su objeto social, bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento.

Garantizar un manejo adecuado de los datos personales recolectados en sus bases de datos, con el fin de permitir a los titulares el ejercicio del derecho de Hábeas Data.

## 2. ALCANCE

Aplica para la información que se relaciona en todas las bases de datos y/o archivos que contengan información de datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de HEON HEALTH ON LINE S.A., considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de datos personales.

## 3. POLÍTICA

### 3.1 MARCO LEGAL

En esta política se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el decreto 1377 de 2013 y en el artículo 15 de la Constitución política de Colombia, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, el ejercicio del habeas data y la protección de datos personales, en concordancia con el derecho a la información.

### 3.2 INFORMACIÓN GENERAL DE HEON COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NOMBRE: HEON HEALTH ON LINE S.A.

SIGLA: HEON S.A.

N.I.T.: 830117028-0

DOMICILIO: BOGOTA D.C.

DIRECCION: AV CR 45 N 108-27 TORRE 3 PISOS 6 Y 19

EMAIL: Tratamiento de datos Health On Line [tratamientodedatos@heon.com.co](mailto:tratamientodedatos@heon.com.co)

TEÉFONOS: + (57) (1) 4325666

MÓVIL: 300 8961302

#### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de HEON HEALTH ON LINE



### 3.3 PRINCIPIOS APLICABLES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

HEON HEALTH ON LINE S.A., acatará los siguientes principios o reglas, con los cuales se determinarán los procesos organizacionales relacionados con el tratamiento de los datos personales

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de los datos personales debe ser una actividad reglamentada que debe sujetarse a los establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen
- **Principio de Libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados sin autorización del titular, salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del titular.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada de manera concreta, precisa y previa al titular para que éste exprese su consentimiento informado.
- **Principio de veracidad o calidad:** Los datos de carácter personal deben ser veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles y mantenerse actualizados. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, fraccionados, incompletos o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, serán usados por HEON HEALTH ON LINE S.A. solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal, por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos ni comunicados a terceros.

Los datos personales bajo custodia de HEON HEALTH ON LINE S.A. no podrán estar disponibles en internet o en cualquier otro medio de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y seguro, y para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a lo dispuesto en la ley y los principios que gobiernan la materia.

- **Principio de seguridad:** HEON HEALTH ON LINE S.A., en calidad de responsable o encargado del tratamiento de datos personales, según el caso, adoptará las medidas de seguridad físicas, tecnológicas y/o administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos, obligación que subsiste aún finalizada la relación contractual. HEON HEALTH ON LINE S.A., implementará, en sus relaciones contractuales, cláusulas de protección de datos en este sentido.



### 3.4 DEFINICIONES

Para los efectos de la ley de protección de datos personales, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.
- **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.
- **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **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.

### 3.5 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley, los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos que reposen en los sistemas de información de HEON HEALTH ON LINE S.A., tienen los siguientes derechos:

- **Derecho de Acceso a la información:** Este derecho comprende la facultad del titular para obtener gratuitamente toda la información respecto de sus propios datos personales, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, y sobre las comunicaciones y/o cesiones realizadas respecto de ellos.
- **Derecho de Actualización:** Este derecho comprende la facultad del titular para actualizar sus datos personales cuando éstos hayan tenido alguna variación.
- **Derecho de rectificación:** Este derecho comprende la facultad del titular para modificar los datos que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.
- **Derecho a la revocatoria del consentimiento:** Los titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar el consentimiento o la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

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.

- **Derecho a presentar consultas y reclamos:** El titular tiene derecho a presentar ante la superintendencia de industria y comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, y las normas que lo reglamenten o adicionen.

El uso de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del titular del dato personal y serán ejercidos de manera exclusiva, salvo las excepciones de ley.

### 3.6 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, para el tratamiento del dato personal se requiere la autorización previa y expresa del titular, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Esta autorización no será requerida en los siguientes casos:



- Cuando sea requerida por entidad pública o administrativa en cumplimiento de sus funciones legales, o por orden judicial.
- Cuando se trate de datos de naturaleza pública
- En casos de emergencia médica o sanitaria.
- Cuando sea tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trate de datos personales relacionados con el registro civil de las personas.

### 3.7 DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

HEON HEALTH ON LINE S.A. en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, dará cumplimiento a los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley.

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho a la protección de los datos personales.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización y consentimiento otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- HEON deberá mantener la información actualizada de forma oportuna.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Utilizar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos
- En caso de contar con un encargado de tratamiento de datos, garantizar que la información que se suministre sea veraz, completa, exacta, comprobable y comprensible, comunicando de manera

#### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de HEON HEALTH ON LINE



oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades y adoptando las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada y exigir en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 3.8 DEBERES COMO ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cuando HEON HEALTH ON LINE S.A., asuma la calidad de encargado del tratamiento de datos personales, dará cumplimiento a los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho a la protección de los datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos de acuerdo con la solicitud del responsable y en cumplimiento de la ley.
- Por solicitud y autorización del responsable de tratamiento de los datos, tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta política y en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares con previa autorización del responsable del tratamiento.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 3.9 USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

HEON opera como encargado de las bases de datos de sus clientes proporcionando un manejo o tratamiento orientado a garantizar el almacenamiento y la disponibilidad de los datos dentro de los

#### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de HEON HEALTH ON LINE



servicios de infraestructura tecnológica prestados a sus clientes. HEON no realiza actividades de recolección, uso, circulación o supresión de dichos datos.

En virtud de la relación que se establece entre HEON como responsable de tratamiento y el Titular de los datos personal (empleados, contratista o proveedores), se determina el tratamiento que HEON le da a los datos personales, consistente en: solicitar, conservar, consultar, reportar, procesar, modificar, actualizar y eliminar, para su propio uso dentro del desarrollo de los procesos organizacionales de la compañía y para la atención de disposiciones o requerimientos de los organismos de control Nacional.

La información de tipo personal manejada desde las bases de datos de HEON es usada para los siguientes propósitos o finalidades:

- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión económica y contable
- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores
- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes
- Recursos humanos - Gestión de nómina
- Recursos humanos - Promoción y selección de personal
- Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios

En el procedimiento de reclutamiento y selección de personal: Se informará, de manera anticipada, a las personas interesadas en participar en un proceso de selección, las reglas aplicables al tratamiento de los datos personales que suministre el interesado, así como respecto de aquellos que se obtengan durante el proceso de selección. Una vez se cumpla con el proceso de selección si el personal no es contratado, HEON HEALTH ON LINE S.A. informará el resultado y entregará a las personas no seleccionadas los datos personales suministrados, salvo que los titulares de los datos por escrito autoricen la destrucción de los mismos.

El tratamiento durante la relación contractual (Vinculación Laboral y Otro Sí y Administración de Nómina): Los datos personales e información personal obtenida del procedimiento de selección de los empleados se administrará en una carpeta identificada con el nombre respectivo. Esta carpeta física y/o digital solo será accedida y tratada por el proceso de Gestión de Talento Humano y SST, con la finalidad de administrar la relación contractual entre HEON HEALTH ON LINE S.A. y el empleado.

Tratamiento después la relación contractual (Desvinculación del Personal): Terminada la relación laboral, cualquiera que fuere la causa, HEON HEALTH ON LINE S.A., procederá a almacenar los datos personales obtenidos del proceso de selección y documentación generada en el desarrollo de la relación laboral, en un archivo físico.

### 3.9.1 Finalidades para el tratamiento de datos personales a nivel interno en HeOn:

- Garantizar la seguridad de bienes o personas.
- Contar con información de contacto, grupo sanguíneo y servicios médicos adquiridos por los visitantes para uso exclusivo en caso de emergencias.
- Identificación, registro de ingreso, control de acceso y sistema de video vigilancia de las instalaciones de HEON.



- Realizar todos los trámites necesarios para la selección, contratación, formación y promoción del personal, para la gestión de nómina y el desarrollo de programas de bienestar social.
- Información de contacto de clientes para el relacionamiento y la atención de solicitudes de información comercial de HEON
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de HeOn Health On Line.

### 3.9.2 Atención de peticiones, consultas o reclamos de datos personales

La solicitud se canaliza a través de un escrito dirigido al siguiente correo electrónico:

EMAIL: **Tratamiento de datos Health On Line**  
[tratamientodedatos@heon.com.co](mailto:tratamientodedatos@heon.com.co)

TELÉFONOS: BOGOTÁ: (57) (1) 4325666 Extensión 1614 o 1616  
MÓVIL: 300 8961302

El área responsable para la atención de reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos en materia de protección de datos personales es el grupo de Seguridad de la Información.

Este equipo de trabajo está a cargo de gestionar las solicitudes impuestas por los titulares de la información para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización en virtud de garantizarles el derecho de Habeas Data, dicha solicitud se gestiona a través de la mesa de servicios de HeOn y el correo electrónico antes mencionado.

### 3.10 PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS

**Consultas.** Los Titulares de la información podrán consultar su información personal que repose en las bases de datos administradas por HEON y deberán recibir toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por los canales habilitados por HEON siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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.

**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 adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de protección de datos





personales, podrán presentar un reclamo ante la mesa de servicios de HEON considerando las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a HEON HEALTH ON LINE S.A con 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 subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

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

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**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 HEON HEALTH ON LINE S.A

### 3.11 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

HEON HEALTH ON LINE S.A. en cumplimiento de los contratos realizados con los clientes, los cuales pueden llegar a contar con una solución de recuperación ante desastres (DRP) que le permita a los clientes contar con una solución idéntica a la actualmente ofrecida dentro o fuera del país para garantizar la continuidad de los servicios contratados.

Para las soluciones de DRP que se le ofrece a los clientes fuera del país, HEON HEALTH ON LINE S.A., como encargado del tratamiento de datos personales y en cumplimiento del decreto 1377 del 2013, con respecto a las transmisiones de datos personales, no requerirán ser informadas a los titulares de la información por HEON HEALTH ON LINE S.A., debido a que esta tarea será responsabilidad directa de los responsables de la información personal, que en este caso es el cliente al cual se le presta el servicio.



HEON HEALTH ON LINE S.A, se comprometerá a notificar al responsable de los datos personales, el cliente, que las bases de datos que se utilizarán para la solución de DRP se almacenarán fuera del país, con el único fin de mantener la continuidad del servicio prestado, para lo cual el cliente como responsable debe tomar acciones pertinentes de la información personal frente a los titulares de la misma.

### 3.12 ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política de protección y tratamiento de datos personales fue desarrollada el 09 de noviembre de 2015, modificada con la segunda versión el día 28 de junio de 2017 y con ajustes realizados el 19 de octubre de 2017, dicha versión entra en vigencia a partir su publicación.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
09-11-2015	1.0	Creación del procedimiento
28-06-2017	2.0	Ajuste del documento "PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS"
19-10-2017	2.1	Modificación del correo electrónico para las consultas o reclamos de tratamiento de datos personales.
28-08-2018	3.0	Adición de finalidades para uso interno numeral 3.9.1 Modificaciones de datos de contacto (teléfono) para el tratamiento de datos personales en los numerales 3.2 y 3.9.2 (Versión anterior 3.9.1)
27-08-2019	4.0	Actualización de las líneas telefónicas para atención de peticiones, consultas o reclamos de datos personales. Aprobación de política y cambios según acta comité de seguridad de la información.

**DOCUMENTO PRIVADO**

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de HEON HEALTH ON LINE