

MULTISERVICIOS EMR S.A.S.

POLITICAS DE PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BOGOTA - COLOMBIA 2024

POLITICA DE PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. AMBITO DE APLICACION

La Política de Protección de Datos Personales inserta en este Manual aplicará a las Bases de Datos y/o Archivos de MULTISERVICIOS EMR S.A.S., para cualquier registro de Datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a nuestros servicios.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., identificada con NIT 830.143.142-2, con domicilio comercial en la Carrera 10 No 16-39 Oficina 1406 de la ciudad de Bogotá (Colombia), correo electrónico: gerencia@multiservicios.net.co PBX (601) 7562220; WhatsApp +57 310 3427012, se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; la atención e implementación de los procedimientos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

3. DEFINICIONES

Las definiciones, son indispensables para la protección de la información, lo que ayuda a determinar las responsabilidades de las personas incluidas en 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.
- **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los Datos Personales 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.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio.
- **Dato Sensible:** Aquel dato que afecta 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 partidos políticos; así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.).
- **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.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., aplicará los siguientes principios en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de Datos Personales:

- Acceso y Circulación: Será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.
- Confidencialidad: Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.
- Finalidad: MULTISERVICIOS EMR S.A.S. tratará datos de carácter personal cuando lo requiera para el desarrollo de sus funciones de carácter privado.
- Legalidad: Fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012.
- Libertad: MULTISERVICIOS EMR S.A.S., garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministren datos de carácter personal.
- Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Transparencia: MULTISERVICIOS EMR S.A.S. garantiza a los titulares de Datos Personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que estén siendo tratada.
- Veracidad o Calidad: Información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

5. TRATAMIENTO

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, recolecta, almacena, usa, circula y

suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, como, trabajadores, clientes, asegurados, proveedores, acreedores y deudores.

6. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de MULTISERVICIOS EMR S.A.S. con las siguientes finalidades:

- 6.1. Para el envío de información.
- 6.2. Para la prestación de los servicios inherentes a los objetivos de MULTISERVICIOS EMR S.A.S.
- 6.3. Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los clientes.
- 6.4. Para la interacción con los clientes, mediante el envío de información relevante, documentación y formatos necesarios para el desempeño de las funciones de MULTISERVICIOS EMR S.A.S.
- 6.5. Para la determinación y verificación de obligaciones pendientes de los clientes.
- 6.6. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, como, trabajadores, clientes, asegurados, proveedores, acreedores y deudores para las finalidades antes mencionadas.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., reconoce y garantiza a Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento, los siguientes derechos fundamentales; los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- 7.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales MULTISERVICIOS EMR S.A.S. está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas.
- 7.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a MULTISERVICIOS EMR S.A.S. para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- 7.3. Ser informado por MULTISERVICIOS EMR S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- 7.4. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- 7.5. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.

No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y MULTISERVICIOS EMR S.A.S., en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

7.6. Tener conocimiento y acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

8. DEBERES DE MULTISERVICIOS EMR S.A.S. RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., está al corriente, que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, MULTISERVICIOS EMR S.A.S. hará uso de dichos datos solamente para los fines para los que se encuentra debidamente autorizado y respetando, siempre, la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales.

8.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

8.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

8.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

8.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8.5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

8.6. 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 éste se mantenga actualizada.

8.7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

8.8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.

8.9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- 8.10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- 8.11. 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.
- 8.12. 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.
- 8.13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 8.14. 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.
- 8.15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

MULTISERVICIOS EMR S.A.S. garantiza y requiere a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos. Obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con MULTISERVICIOS EMR S.A.S.

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., adoptará todas las precauciones necesarias y apropiadas para la guarda de la confidencialidad de la información que tenga en su poder, esto es, datos personales, lista de clientes, base de datos de cualquier índole y similares, su software denominado www.tramitesenlinea.com.co, procedimientos, claves secretas, métodos, características, estudios, secretos empresariales, reportes financieros, planes de mercadeo, prototipos de productos, estadísticas, proyectos, información técnica, financiera, económica o comercial de MULTISERVICIOS EMR SAS, frente a sus clientes o terceros.

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el Manual interno de trabajo y la legislación vigente.

10. AUTORIZACION

MULTISERVICIOS EMR S.A.S. debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

10.1. Autorización previa significa que, el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

10.2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que MULTISERVICIOS EMR S.A.S. realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por MULTISERVICIOS EMR S.A.S., tales como:

- Un documento: Físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que garantice su posterior consulta.
- Un mecanismo: Técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

La autorización será generada por MULTISERVICIOS EMR S.A.S. y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

IMPORTANTE: En ningún caso MULTISERVICIOS EMR S.A.S. asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por MULTISERVICIOS EMR S.A.S., es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

10.3. Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, MULTISERVICIOS EMR S.A.S. deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por MULTISERVICIOS EMR S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de datos personales:

12.1. Atención y respuesta a peticiones y consultas; quejas y reclamos: El Titular, podrá solicitar a MULTISERVICIOS EMR S.A.S.:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a MULTISERVICIOS EMR S.A.S. para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por MULTISERVICIOS EMR S.A.S. a sus datos personales.
- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

MULTISERVICIOS EMR S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a MULTISERVICIOS EMR S.A.S.
- Solicitud presentada al correo electrónico: gerencia@multiservicios.net.co

Atención y respuesta por parte de MULTISERVICIOS EMR S.A.S.:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez recibida la queja o reclamo, se incluirá en la Base de Datos y el motivo del mismo.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVANCIA DE ESTA POLITICA

El Departamento Jurídico de MULTISERVICIOS EMR S.A.S. tiene a su cargo el desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política.

Todos los trabajadores que realizan el tratamiento de datos personales en las diferentes áreas de MULTISERVICIOS EMR S.A.S., están obligados a reportar estas Bases de Datos al Departamento Jurídico y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de datos personales.

El Departamento Jurídico de MULTISERVICIOS EMR S.A.S. ha sido investido también como responsable de la atención de peticiones consultas, quejas y reclamos ante la cual el titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

14. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., en juiciosa aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas que son necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Para el efecto y en aras de salvaguardar y custodiar de la mejor manera posible, MULTISERVICIOS EMR S.A.S. cuenta con un equipo servidor en sus instalaciones lo que ofrece protección tecnológica contra eventuales sucesos eléctricos externos.

De igual manera cuenta con una plataforma en un servidor externo donde toda la información que maneja MULTISERVICIOS EMR S.A.S., está segura y libre de exposición a pérdida, adulteración o daño.

Pese a lo anterior, MULTISERVICIOS EMR S.A.S. no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA y sus Encargados.

La obligación y responsabilidad de MULTISERVICIOS EMR S.A.S. se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

MULTISERVICIOS EMR S.A.S. exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

15. TRANSFERENCIA, TRANSMISION Y REVELACION DE DATOS PERSONALES

MULTISERVICIOS EMR S.A.S., podrá entregar los datos personales a terceros no vinculados cuando:

15.1 Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de MULTISERVICIOS EMR S.A.S.

15.2. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de datos personales, que se suscriban entre MULTISERVICIOS EMR S.A.S. y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de MULTISERVICIOS EMR S.A.S. a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

16. LEGISLACION APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales y el aviso de privacidad se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

17. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 1 de octubre de 2016.

18. ACTUALIZACIONES DE LA POLITICA

MULTISERVICIOS EMR S.A.S. podrá modificar los términos y condiciones del presente manual como parte de nuestra voluntad para cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.