	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS
TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.**

La empresa TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., en adelante TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., en acatamiento a la normativa vigente acerca de la protección de datos personales en Colombia, especialmente la Ley 1581 de 2012; establece a través del presente documento las políticas de tratamiento y protección de datos personales, las cuales se aplicaran para todo acto de recolección, tratamiento, transferencia, transmisión, actualización, rectificación o cualquier otra acción, cualquiera sea, de tratamientos de los datos de CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSO HUMANO y cualquier otra persona que tenga relación con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.


TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., empresa identificada con NIT No. 900100737-3 en la Cámara de comercio de Medellín. Ubicada en el municipio de Medellín.

Dirección: CL 53 45 112. Piso 4

Teléfonos: 4449909


Email: directoradmon@telemed.com.co

Elaboró: Analista del Sistema Gestión Integrado	Revisó: Directora Administrativa y Financiera	Aprobó: Directora Administrativa y financiera
Firma: Daniela Naranjo C.	Firma: Andrea Correa M.	Firma: Andrea Correa M.
Fecha: 01-11-2023	Fecha: 01-11-2023	Fecha: 01-11-2023

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.
2. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.
3. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
5. DESTINATARIOS Y/O RESPONSABLES.
6. AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN.
7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.
8. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS SOLICITADOS.
9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.
10. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DE LAS BASES DE DATOS.
11. PROCEDIMIENTO DE LOS TITULARES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL.
12. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.
13. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS.
14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

DE LOS DATOS PERSONALES.

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO


TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., identificada con el NIT. 900100737-3, con domicilio principal ubicado en la Calle 53 45 112 PISO 4 de la ciudad de Medellín, con correo electrónico directoradmon@telemed.com.co y propietario del portal <https://www.telemed.net.co/> en sus versiones Web, Móvil o Aplicación o cualquier otro medio que pudiera desarrollar (en adelante TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.) con la finalidad de garantizar a sus CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSO HUMANO y cualquier otra persona que tenga relación con la empresa la adecuada utilización y tratamiento de sus datos personales y en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013) se permite presentar las Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) de la empresa en relación con la recolección, uso, transferencia y tratamiento de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los Titulares de la información.

A través de esta política TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., indica los lineamientos generales adoptados para el uso adecuado y la protección de los datos personales de los titulares, así como la finalidad de la recolección de la información, los derechos de los Titulares, el área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data, solo recolecta Datos Personales y datos sensibles, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos personales.

2. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Conforme al artículo 15 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

Titular: persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de 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.

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

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.


Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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

Dato Sensible: Aquellos que pueden afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como por ejemplo los concernientes a la salud, sexo, filiación política, entre otros.

Dato Semiprivado: aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación pueda interesar no solo a su titular sino además, a cierto sector de personas o a la sociedad en general.

Dato público: es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política de Colombia y aquel 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.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

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.


Sesión de datos: Tratamiento de datos que supone su revelación de manera gratuita u generosa, a una persona diferente al titular del dato o distinta del responsable autorizado por el titular.

Habeas Data: Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.

Procedimiento de disociación: Hace referencia a todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

Principios para el tratamiento de datos: Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, habeas data y protección de los datos personales con el derecho a la información.


Cookies: Archivo de texto que se descarga al disco duro de la computadora o se guarda en la memoria del navegador web cuando visita nuestros sitios web.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24


3. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

- a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de datos que adopta TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., se implementa a la luz de una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular previo a la recopilación de los datos personales o sensibles.
- c) **Principio de libertad o consentimiento informado:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** Los datos sujetos a Tratamiento deben corresponder a situaciones reales, veraces, deben ser comprensibles, exactos y completos, conforme a lo entregado por el titular de la misma.
- e) **Principio de incorporación:** cuando la recolección de información personal en bases de datos signifique situaciones ventajosas para su titular, el operador de la base de datos deberá incorporarlos.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de los datos personales y/o sensibles está sometida los límites específicos determinados por el objeto de cada base de datos, por la autorización del titular y el principio de finalidad.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

- g) Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) Principio de caducidad o temporalidad:** la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad; así mismo, una vez desaparezcan las causas que justificaron el acopio y administración de la información del titular, su uso deberá cesar su uso.
- i) Principio de utilidad:** la recolección, acopio, procesamiento e información de los datos personales debe cumplir una función determinada, acorde al ejercicio legítimo de la administración de los mismos.
- j) Principio de necesidad:** la información personal concernida debe ser aquella estrictamente necesaria para el cumplimiento de los fines de la base de datos
- k) Principio de individualidad:** las bases de datos recaudadas de manera independiente deben conservarse de esa manera.
- l) Principio de transparencia:** 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.
- m) Confidencialidad:** TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., y todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal y/o sensible, tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de los mismos, obligación que subsiste aún finalizada la relación contractual o el vínculo comercial o de cualquier otra índole.
- n) Protección especial de datos sensibles:** los datos personales de carácter sensible, solo se recolectarán por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., cuando

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

sean necesarios para el desarrollo de su objeto social.


4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las políticas dispuestas en este documento se aplicarán al tratamiento de datos personales, efectuado dentro del territorio colombiano o por fuera de él, en virtud de los tratados internacionales, las relaciones contractuales, alianzas, o cualquier otra forma de vinculación.

5. DESTINATARIOS Y/O RESPONSABLES.

Las políticas contempladas se aplicarán y obligarán a las siguientes personas:

- i. Representante legal.
- ii. Revisor Fiscal y/o contador(a).
- iii. Personal interno de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., directivos o no, que custodien, traten, tengan acceso o cualquier otra forma de relacionamiento con las bases de datos de la empresa.
- iv. Contratistas, personas naturales, personas jurídicas, consorcios, uniones temporales o cualquier otra, que presten sus servicios a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., bajo cualquier modalidad de vinculación o relación comercial, en virtud de las cuales se efectúe cualquier tratamiento de datos de carácter personal o sensible.
- v. Cualquier persona con la cual exista una relación legal de orden estatutario, contractual, de servicios o cualquier otra.
- vi. Terceros de quienes TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., ha obtenido legalmente información.
- vii. Usuarios de la entidad.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

viii. Las demás personas que establezca la ley.

6. AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., requiere para llevar a cabo el adecuado tratamiento de los datos de los DESTINATARIOS descritos en el numeral quinto, autorización libre, expresa del titular o su representante, para realizar el uso de los datos del titular.

La autorización podrá constar en cualquier medio, como documento físico, electrónico o en cualquier formato que permita su posterior consulta.


La autorización se entenderá como el consentimiento informado emitido de manera libre y consciente por el titular o su representante, en la cual TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., informa la siguiente información:

1. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
2. El tiempo por el cual serán tratados sus datos personales.
3. Los diferentes canales de comunicación en los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el responsable o Encargado del tratamiento.
4. Derechos que le asisten como titular.
5. Los diferentes canales de comunicación en los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del tratamiento.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., o el responsable de los datos recolectados y tratados por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., deberá conservar prueba de la autorización emitida por el TITULAR y/o su representante, la cual deberá estar disponible en todo momento para la consulta de los mismos.

6.1. SITUACIONES EN LAS QUE NO ES NECESARIA

LA

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

AUTORIZACIÓN.

La autorización descrita en el numeral anterior, no será necesaria en los siguientes casos:

- 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.

6.2. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN


Los datos personales, podrán se suministrados únicamente a las siguientes personas:

- a) Los TITULARES, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular de manera escrita, y/o los terceros autorizados por la Ley.

7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las operaciones que constituyen tratamiento de datos personales por parte de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., en calidad de responsable o encargado de los mismos, se regirán por los siguientes parámetros.

- a. **DATOS PERSONALES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.**

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., tratará los datos personales de sus empleados, contratistas, proveedores, pasantes, aprendices, personas que se postulen para vacantes de la siguiente manera:

7.1.1. TRATAMIENTO ANTES DE LA RELACIÓN LABORAL.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., 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; y obtendrá la autorización requerida para entregar dicha información a terceros y para cualquiera otra finalidad distinta a la de participar en este proceso.


TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., una vez agote el proceso de selección, informará el resultado negativo y devolverá a las personas no seleccionadas los datos personales suministrados; cuando ello no fuere posible se procederá a su destrucción para lo cual habrá informado previamente al titular.

La información obtenida por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., respecto de quienes no fueron seleccionados, concretamente los resultados de las pruebas psicotécnicas y entrevistas, si fuere el caso, serán eliminados de sus sistemas de información, dando así cumplimiento al principio de finalidad.

7.1.2. TRATAMIENTO DE DATOS DURANTE RELACIONES LABORALES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS U OBRAS POR ENCARGO.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., almacenará los datos personales e información personal obtenida del proceso de selección de los empleados, contratista, encargados u cualquier otra forma de vinculación con la empresa, en una carpeta virtual y/o física identificada con el nombre de cada uno de ellos, donde se depositará la documentación respectiva a cada persona.

7.1.3. TRATAMIENTO DE DATOS DESPUÉS DE TERMINADA LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

Terminada la relación laboral, cualquiera que fuere la causa, TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., 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 o virtual seguro.

7.1.4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES.

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., protegerá y garantizar un adecuado tratamiento de los datos obtenidos de sus proveedores, por lo que solo los utilizará para las finalidades necesarias y establecidas para cada caso en concreto.

7.1.5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN.

Los terceros que en procesos de contratación, alianzas y acuerdos de cooperación o cualquier otra forma de vinculación con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., accedan, usen, traten y/o almacenen datos personales de empleados, usuarios, clientes, potenciales clientes o cualquier otro tercero relacionado con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S deberán adoptar los lineamientos dispuestos en esta Política, así como las adecuadas medidas de seguridad para garantizar la seguridad de los datos


7.1.6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS.

Los datos personales de los usuarios y potenciales usuarios de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., se recolectarán y tratarán para los fines establecidos en el presente documento.

8. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS SOLICITADOS


Los Datos Personales de los Titulares son recolectados por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., en desarrollo de su objeto social, con las finalidades que se describirán a continuación sin ser limitantes:

- I. Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer sus servicios,

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

seminarios, productos o cualquier otro, propio o de terceras personas.


- II. Implementar programas de fidelización, realizar estudios y segmentación de mercado y todas las actividades relacionadas con publicidad y mercadeo, ofertas, promociones e invitaciones a eventos.
- III. Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- IV. Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.
- V. Actividades de georreferenciación y estudios estadísticos.
- VI. Enviar información sobre actividades y/ o consultorías desarrolladas por la Compañía o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- VII. Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- VIII. Compartir con terceros que colaboran con la Compañía y que, para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como –sin ser limitantes- proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, fondos de pensiones y cesantías, entidades bancarias, entre otros.
- IX. Velar por la seguridad y adecuada prestación de los servicios y productos de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., o cualquier otro tercero vinculado de manera directa o indirecta con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.
- X. Ejecutar los contratos que la empresa ha suscrito.
- XI. Realizar seguimiento, acercamiento y/o creación de futuras relaciones

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

comerciales.

- XII. Soportar y realizar los procesos de auditoría y seguimiento de la Compañía.
- XIII. Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial o de cualquier otra índole entre TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., y el Titular.
- XIV. Emitir certificaciones, diplomas o documentos similares o afines.
- XV. Emitir facturas, bonos, notas de crédito o cualquier otro documento equivalente, similar o afín.
- XVI. Verificar la situación legal de los PROVEEDORES, CONTRATISTAS y RECURSO HUMANO.
- XVII. Llevar a cabo la gestión de nómina, controlar el horario de los trabajadores, planear y coordinar la formación de personal, realizar gestión del personal y del trabajo temporal, así como ajustarse a lo establecido en las normas nacionales sobre prestaciones sociales y prevención de riesgos laborales, promocionar y gestionar el empleo y liderar la promoción y selección de personal.
- XVIII. Evaluar la prestación del servicio mediante la aplicación de encuestas de opinión y realizar prospección comercial
- XIX. Adelantar todo el tratamiento económico y contable en el que se involucre la gestión administrativa, de asociados, de cobros y pagos, de facturación y de proveedores.
- XX. Transferirlos a terceros con quienes ejecute o pretenda ejecutar una actividad comercial
- XXI. Para fines de análisis, estadística, estudios históricos, entre otros.

PARÁGRAFO PRIMERO: La información suministrada por el Titular, será utilizada sin

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

ser limitante para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados o archivados por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., de acuerdo a sus posibilidades.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.

Los titulares de los datos personales que se encuentren en las bases de datos que reposen en los sistemas de información de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., tienen los derechos descritos en este acápite en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la ley.

El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del titular del dato personal, sin perjuicio de disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos.


El ejercicio del Habeas Data, expresado en los siguientes derechos, constituye una potestad personalísima y corresponderán al titular del dato de manera primigenia, salvo las excepciones de ley. De acuerdo con lo anterior; los titulares de la información tendrán derecho a:

9.1. Derecho a obtener toda la información, actualizar, rectificar, modificar, consultar en cualquier momento frente a TELEMED SOLUCIONES BP S.A.S sus propios datos personales en cualquier momento, que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que considere inducen a error.

9.2. Derecho a obtener la información respecto del tratamiento aplicado a sus datos personales, la finalidad el tratamiento, la ubicación de las bases de datos, las cesiones y usos en general dados a los mismos.

9.3. Derecho a cancelar sus datos personales o suprimirlos cuando considere que sean excesivos, no pertinentes o el tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley o contractualmente pactados en contrario.

9.4. Derecho a solicitar en cualquier momento prueba de la autorización otorgada a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

9.5. Derecho a revocar el consentimiento o la autorización que habilita el tratamiento de sus datos, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley o contractualmente pactados en contrario.

9.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.


9.7. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o ante la entidad que fuere competente, quejas y reclamos, previo al agotamiento del ejercicio de su derecho frente a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.

9.8. Derecho de ser representado por cualquier persona con capacidad absoluta para ello, lo cual deberá ser acreditado de manera escrita.

10. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DE LAS BASES DE DATOS


TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., o cualquiera de los destinatarios de estas políticas, cuando asuman la calidad de responsables y/o encargados del tratamiento de datos personales, deberán cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, conforme a los datos otorgados por el TITULAR.

- f) 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 por el TITULAR se mantenga actualizada
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) 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.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- p) Llevar un registro de aquellos datos que han sido modificados y las respectivas modificaciones, las cesiones de datos y transmisión de los mismos.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24


- q) Abstenerse de usar aquellos datos que estén siendo controvertidos por el TITULAR o su representante o que la entidad judicial o administrativa competente hubiere ordenado no usar.
- r) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas designadas para ello.
- s) Llevar un registro central de las bases de datos que contengan datos personales que comprenda el historial desde su creación, tratamiento de la información y cancelación de la base de datos.
- t) Realizar un historial donde consten los datos inactivos, el cual de igual manera deberá ser custodiado.
- u) Llevar un registro organizado de las solicitudes realizadas por los TITULARES o sus representantes y las respuestas ofrecidas a los mismos.

11. PROCEDIMIENTO DE LOS TITULARES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL.

Los titulares de la información de manera gratuita podrán solicitarle a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice y los rectifique. Además, podrá incluir nuevos datos, suprimirlos o excluirlos de la base de datos, pero en todo caso se debe acreditar la identidad del titular de los datos. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa verificación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que permitan la identificación.
- b) Su representante, siempre y cuando se pueda comprobar el vínculo de la representación (poder autenticado por notaría).

Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al titular de los datos y no sea posible comprobar que la misma actúa en representación de aquél, se tomará por no presentada.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24


La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., esto es, utilizando los siguientes canales:

- a) **Presencialmente:** Los titulares de la información tienen la opción de visitar nuestras oficinas ubicadas en la Calle 53 45 112 PISO 4 de la ciudad de Medellín. Allí, serán atendidos por el funcionario encargado, quien registrará sus peticiones, consultas, quejas o reclamos. Dependiendo del asunto, se brindará una respuesta inmediata. Para otros casos, se enviará una comunicación escrita con la respuesta a la solicitud o queja presentada.
- b) **Correo electrónico:** Pueden comunicarse a través del siguiente correo electrónico: directoradmon@telemed.com.co para que una solicitud sea tramitada, debe ser presentada por el titular de la información o por su representante legal, quien deberá verificar su identidad. TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., responderá a todas las peticiones, consultas y reclamos en conformidad con los plazos establecidos por la ley.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada conteniendo, la siguiente información:

- a) Identificación del titular.
- b) Los documentos que acrediten su identidad.
- c) La dirección o medio en el que el titular quiere que se le notifique la respuesta.
- d) Petición concreta y precisa, en la cual se especifique el motivo y contenido de la misma.
- e) Los documentos que se quiera hacer valer como prueba.

La Ley 1581 de 2012 proporciona a toda persona titular de datos personales una serie de garantías, que le permiten tener el poder de decisión y control sobre su información personal y, el derecho a la protección de la misma, por lo cual es deber de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24


ley, por lo tanto, da a conocer los siguientes derechos de los titulares de la información:

Derecho de acceso o conocimiento de la información: El poder de disposición o decisión que tiene el titular de los datos sobre su información, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer todo lo relacionado con su información personal, de esta manera, TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., garantiza al titular su derecho de acceso mediante las siguientes opciones:

- Si el titular de los datos lo solicita podrá tener acceso a sus datos personales.
- TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., le facilitará al titular de los datos, información sobre el tipo de datos personales tratados, todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento. Además resolverá todas las inquietudes que éste tenga y facilitará soporte que solicite de la información sobre sus datos personales.

Derecho a rectificación y actualización de datos: TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., se encargará de rectificar y actualizar a solicitud del titular de los datos, la información que resulte ser incompleta o inexacta. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:


- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos que se realicen personalmente, el titular de los datos, debe indicar las correcciones a realizar y presentar la documentación que soporta su petición.
- TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., podrá habilitar mecanismos que faciliten el desarrollo de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular de los datos. Por lo cual, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., utilizará los servicios de atención a los titulares de la información mencionados, sin embargo, el tiempo de respuesta deberá estar de acuerdo con los plazos que la ley determina.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

- TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., informará a través de la página web <https://www.telemed.net.co/>, la implementación de nuevas herramientas para el desarrollo de los derechos de los titulares de la información o modifique las existentes.

Derecho de supresión de datos y revocatoria de la autorización: Los titulares de la información tienen el derecho de solicitar a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., la supresión de datos y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012 el cual establece lo siguiente: 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., como Responsable 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 quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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.


	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

- 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 o de la respuesta o aclaración del titular cuando se le requiera información necesaria para proceder con la reclamación. 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.

Los titulares de la información podrán solicitar la supresión de información en los siguientes casos:

- Cuando considere que los datos que suministró no están siendo tratados conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Cuando los datos suministrados hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Cuando la persona haya perdido su calidad de asociado de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., y no requiera que la Compañía continúe con su información personal, la cual suministró cuando se vinculó a la Compañía, siempre y cuando hayan transcurrido 10 años desde su desvinculación.
- Por su sola voluntad cuando los datos no sean necesarios para ejecutar la relación comercial que tenga el titular con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular de los datos, siempre y cuando no se incumpla con los requisitos requeridos en los reglamentos internos y el Estatuto de TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S. En caso de que TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., decida la supresión de la información ésta se eliminará, de tal manera que no se permita su recuperación. TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., no ejercerá el derecho a la

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

supresión de datos cuando:


- El titular de la información tenga una obligación financiera en calidad de deudor, codeudor o tercero vigente con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.
- El titular tenga vigente un deber contractual o extracontractual con TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- Cuando sean necesarios para la ejecución de las obligaciones adquiridas entre el titular de los datos y TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., por la naturaleza de su relación comercial.

12. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

Las bases de datos enunciadas en el presente documento tendrán una duración de veinte (20) años contados a partir de la obtención del dato personal respectivo. Salvo el caso de que el titular tenga un deber legal o contractual que amerite su permanencia en la base de datos por un término posterior.

13. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS

TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., y sus vinculadas o afiliadas, ponen todos los recursos humanos, técnicos y tecnológicos que estén a su alcance, haciendo su mejor esfuerzo, para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales de los cuales es responsable o encargado del tratamiento. En cuanto a la confidencialidad, TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S., se compromete a suscribir acuerdos de confidencialidad con terceros en los eventos que se celebren convenios para compartir

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O PRIVACIDAD DE DATOS	Código: D-GI-06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03
		Página 1 de 24

datos personales para la oferta de servicios de valor agregado de carácter comercial, administrativo, jurídico, de fidelización y de servicios.

14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Las presentes políticas de tratamiento de datos personales rigen a partir del primero (1) de noviembre de 2023

1. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA
No aplica para la primera versión.	01	14-02-2016
Se completa documento de acuerdo a la norma	02	24-09-2018
Se completa documento de acuerdo a la norma	03	1-11-2023