



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: DE-OD-016
	VERSIÓN: 004
	VIGENCIA: 2026-06-04

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se basa en las directrices y requisitos expuesto en la actual ley de protección de datos la ley 1581 de 2012; Decreto Único Reglamentario 1074 del 2015 y demás normas y disposiciones que las adicionen modifiquen, reglamenten, amplíen, complementen o supriman.

2. OBJETO

La Política de tratamiento de la información personal establece el marco de actuación para el adecuado tratamiento de los datos personales de los titulares de Emermédica S.A, de tal forma que permite garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y eliminar la información que se haya recolectado sobre ellas y, por ende, el adecuado tratamiento de su información personal.

3. ALCANCE

La presente Política debe ser aplicada por Emermédica S.A en adelante (LA COMPAÑIA). Asimismo, será aplicable a terceros vinculados, socios, colaboradores y proveedores que tengan algún tipo de vínculo jurídico o comercial con LA COMPAÑIA.

4. INFORMACIÓN DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

A continuación, se detallará la información de cada uno de los responsables del tratamiento.

- **NIT:** 800126785-7
- **Domicilio Principal:** Cra 19 B No. 168 - 35 Bogotá
- **Email:** servicioalcliente@emermedica.com.co
- **Teléfono:**
Línea Bogotá (601) 307 7089
Línea Nacional 01 8000 117098



5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Previo a dar inicio con la lectura, comprensión y entendimiento de la presente política, es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos bases:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación dirigida a todos los titulares de 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, que se publica en la página web de LA COMPAÑÍA.
- **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, 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 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.
- **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 la persona titular del dato, como la información salarial, la información de contacto, la información académica, entre otros.
- **Dato sensible:** Aquel 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 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.
- **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.
- **Inteligencia Artificial- IA:** Campo técnico y científico dedicado a los sistemas diseñados para la generación de contenido, pronósticos, recomendaciones o decisiones, en función de objetivos definidos por los humanos.
- **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.



- **Sistema de Inteligencia Artificial:** Sistema basado en máquinas, diseñado para operar con distintos niveles de autonomía, que puede mostrar adaptabilidad tras su despliegue y que, mediante objetivos explícitos o implícitos, infiere a partir de la entrada recibida cómo generar salidas como predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **Principio de legalidad:** al tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por LA COMPAÑÍA le será aplicable en lo pertinente, lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones que las adicionen, modifiquen, reglamenten, amplíen, complementen o supriman.
- **Principio de finalidad:** el tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por LA COMPAÑÍA obedece a una finalidad legítima según la Constitución, la Ley y a los fines informados previamente al titular.
- **Principio de libertad:** el tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por LA COMPAÑÍA sólo podrá ejercerse cuando se cuente con el consentimiento libre, 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.
- **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta al Tratamiento por parte de LA COMPAÑÍA será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
- **Principio de transparencia:** LA COMPAÑÍA garantiza el derecho que usted tiene de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.



- **Principio de seguridad:** la información sujeta al Tratamiento por parte de LA COMPAÑÍA, a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se manejará 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.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos, estarán obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la normatividad que desarrolla el derecho al Habeas Data.
- **Principio de temporalidad:** el periodo de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado y/o mientras el titular tenga obligaciones pendientes, o por el tiempo adicional que exijan normas especiales o generales.
- **Principio de responsabilidad demostrada (Accountability):** los responsables del Tratamiento deberán ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio (“SIC”), que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 del 2015.

7. TRATAMIENTOS Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES CLIENTES; POTENCIALES CLIENTES; EXCLIENTES; BENEFICIARIOS; USUARIOS y TECEROS VINCULADOS.

LA COMPAÑÍA recolecta, almacena, usa, circula y suprime los datos personales de los diferentes titulares de datos para ser tratados conforme a las siguientes finalidades:

7.1. CLIENTES; POTENCIALES CLIENTES; EXCLIENTES; BENEFICIARIOS; USUARIOS y TECEROS VINCULADOS

- Estudiar y atender las solicitudes de servicio de salud propio de LA COMPAÑÍA requeridas en cualquier tiempo.
- Ejercer su derecho a conocer al cliente/afiliado/usuario, según el caso con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- Prestar los servicios de salud que de las mismas solicitudes pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia aplicable vigente.
- Atender las necesidades de servicio técnicas, operativas, de cobranza, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, lo anterior en consideración a sus sinergias mutuas y su capacidad conjunta de proporcionar condiciones de servicio más favorables a sus clientes.
- Realizar consulta relacionada con aportes de seguridad social.



- Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros.
- Realizar actividades de marketing, mercadeo, publicidad, prospección y retención comercial relacionados con los productos y/o servicios de LA COMPAÑÍA.
- Transferir y/o transmitir los Datos Personales dentro o fuera del país a las empresas vinculadas económicamente con LA COMPAÑÍA (filiales y subsidiarias), terceros, contratistas o aliados A LA COMPAÑÍA para que estas realicen el Tratamiento de los Datos Personales de conformidad con lo dispuesto en esta Política.
- Capturar imágenes y video del titular por sistemas de seguridad y videovigilancia.
- Capturar información relativa a la voz del titular, con el fin de asegurar la calidad y prestación del servicio.
- Adelantar trámites ante autoridades judiciales, administrativas y de vigilancia y control, o cualquiera que lo requiera.
- Cualquier otra finalidad que se encuentre directamente relacionada con el objeto social de LA COMPAÑÍA.
- Recolectar datos personales de carácter sensible como el estado de salud, datos necesarios para la vinculación de productos y servicios de LA COMPAÑÍA.
- Remitir información y comunicaciones de promoción y prevención relacionada a la administración de riesgos laborales.
- Cotizar productos y servicios propios de LA COMPAÑÍA.
- Generar encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado.
- Análisis y procesamiento de datos personales por medio de sistemas de Inteligencia Artificial.

7.2. PROVEEDORES; TERCEROS; INTERMEDIARIOS; CONTRATISTAS y ALIADOS

- Estudiar y atender la(s) solicitud(es) de servicios requeridos por el titular en cualquier tiempo.
- Ejercer su derecho de conocer al proveedor o tercero, según el caso con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitud(es) pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable.
- Registrar mi o la información del proveedor o tercero que represento en los sistemas de información o bases de datos de LA COMPAÑÍA.
- Permitir comunicación con el proveedor, tercero o sus representantes, con el fin de enviar información de interés sobre el contrato u obligaciones adquiridas con LA COMPAÑÍA.



- Realizar transmisión y/o transferencia nacional e internacional en caso de ser necesario, con el fin de poder prestar los servicios de carácter técnico, operativo, humano y tecnológico requeridos y/o solventar las solicitudes que el proveedor y/o tercero y la ley requiera,
- Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, administrativas y judiciales en los tiempos estipulados, así como las expuestas en la Política de Tratamiento de Datos de LA COMPAÑÍA. Declaro que he sido informado que mis datos personales serán tratados por LA COMPAÑÍA para los fines propios de la ejecución de las labores contratadas.
- Realizar procesos de selección y registrarlos en categorías y/o clases de proveedores. Así mismo, realizar el registro como proveedores en los sistemas contables e informáticos de LA COMPAÑÍA y realizar los pagos correspondientes a las obligaciones contraídas y llevar una relación histórica de los proveedores.
- Ejercer la supervisión, auditoría de los contratos; así como evaluar y calificar el desempeño de los proveedores y contratistas de la Organización.
- Análisis y procesamiento de datos personales por medio de sistemas de Inteligencia Artificial.

7.3. COLABORADORES; ASPIRANTES A COLABORADORES; APRENDICES; CONTRATISTAS y EXCOLABORADORES

- Selección de personal, estudio de hojas de vida, verificación de datos suministrados por el candidato, verificación de los contactos de referencias Personales, familiares y/o comerciales.
- Realizar y verificar exámenes de salud de ingreso, periódicos y/o de egreso de LA COMPAÑÍA.
- Realización de pruebas escritas y orales de selección, pruebas psicotécnicas y/o entrevistas.
- Permitir el ingreso a las instalaciones de la Organización y Llevar un control de acceso y garantizar la seguridad de personas y bienes. Tener registro de las actividades realizadas por la Organización, como capacitación, asistencia a eventos entre otros.
- Realizar actividades propias de la vinculación y aseguramiento de los colaboradores a las entidades del Sistema de Seguridad Social y Salud en Colombia. Así como Mantener la seguridad y salud de los Titulares en el lugar de trabajo directamente por la Organización o por parte de un tercero, de conformidad con las normas aplicables.
- Evaluar desempeño de los colaboradores.
- Notificar a familiares de los Titulares en casos de emergencia durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del contrato.
- La comunicación, reproducción y publicación de fotografías y/o videos de los Titulares por parte de LA COMPAÑÍA para fines de mercadeo, publicitarios, en medios internos de la Organización o externos.
- Recolectar, procesar y almacenar información y evidencia con el fin de realizar procesos disciplinarios.
- Capturar imágenes y video del titular por sistemas de seguridad y videovigilancia.
- Capturar información relativa a la voz del titular, con el fin de asegurar la calidad y prestación del servicio.



- Las demás finalidades necesarias y que se presten en el entorno de la ejecución laboral o contractual a efectos de cumplir con el objeto y las obligaciones derivadas de la relación entre los Titulares y la Organización.
- Análisis y procesamiento de datos personales por medio de sistemas de Inteligencia Artificial.

8. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular; requerir dicha autorización a más tardar en el momento de la recolección de los datos, la autorización del titular para el tratamiento de estos, e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.
- 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.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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 este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- Suministrar al encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley de Datos Personales.
- Exigir al encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley de Datos Personales.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección Datos Personales y en especial, para la atención de consultas y reclamos.



- 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.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.

9. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Los encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley de Protección Datos Personales y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data
- 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 en los términos de la Ley de Datos Personales.
- Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley de Datos Personales.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección Datos Personales y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley de Datos Personales
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- 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.



Nota: En el evento en que concurran las calidades de responsable del Tratamiento y encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

LA COMPAÑÍA en cumplimiento de las disposiciones legales y constituciones, garantizan el ejercicio de los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA COMPAÑÍA quienes actúan como responsables del Tratamiento. 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por LA COMPAÑÍA, previa solicitud, respecto del Tratamiento que le da a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, cumplimiento para el efecto con el requisito de procedibilidad consistente en haber agotado el trámite de consulta y reclamo ante la Empresa.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento hemos incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución. No obstante, lo anterior, 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.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Abstenerse de responder preguntas o proporcionar información relacionada a sus Datos sensibles, sin que por esto se condicione alguna actividad o servicio.

Estos derechos podrán ser ejercidos únicamente por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.



11. CANALES DE ATENCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

LA COMPAÑÍA tienen a su disposición los siguientes canales para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales:

- **Físico:** en nuestra red nacional de oficinas las cuales puedes consultar [Aquí](#).
- **Virtuales:** nuestro canal contáctenos, puede consultarlo [Aquí](#).
- **Líneas telefónicas:**
 - *Línea Integral de Atención al Cliente: Teléfonos: (601) 307 7089 en Bogotá o*
 - *en el resto del país a la línea 01 8000 117098*
- **Correo Electrónico:** servicioalcliente@emermedica.com.co

Estos canales podrán ser utilizados por los Titulares de Datos Personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer sus derechos.

12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Para ejercer sus derechos como titular de datos personales por los canales habilitados, usted lo podrá hacer de dos maneras:

12.1. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS

Mediante el procedimiento de consulta usted puede:

- Elevar, solicitar y acceder a la información que LA COMPAÑÍA tienen sobre usted.
- Solicitar la prueba o constancia de la autorización del tratamiento de los datos personales otorgada a LA COMPAÑÍA.
- Consultar el uso de la información otorgada a LA COMPAÑÍA.

La consulta deberá ser presentada a través de los canales habilitados siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

- En cualquier momento y de forma gratuita Usted o su representante podrán realizar consultas respecto de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de LA COMPAÑÍA. En todos los casos, se deberá acreditar la identidad y la facultad para realizar la consulta.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



12.2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Garantizar el derecho a la presentación de reclamos a los titulares a través de los canales habilitados, mediante el procedimiento de reclamos el titular podrá:

- Solicitar el acceso a los datos personales y a los detalles del tratamiento de la información personal, así como a rectificarlos, corregirlos y actualizarlos en caso de ser inexactos, o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención, u oponerse a su Tratamiento para fines específicos.

Atender los reclamos presentados a través de los canales habilitados siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

- En cualquier momento y de forma gratuita, usted o su representante podrán realizar reclamaciones respecto de los Datos Personales que son objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑÍA. En todos los casos se deberá acreditar la identidad y la facultad para realizar el reclamo.
- Si el reclamo resulta incompleto, se le requerirá 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 usted 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. El reclamo será atendido en un término máximo 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.

12.3. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para garantizar el derecho a la presentación de consultas y reclamos de los titulares, en el marco del cumplimiento de los requisitos estipulados en la Ley 1581 de 2012, las solicitudes, consultas, quejas, reclamos relacionados con protección de datos personales deben contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, ya sea física o electrónica (correo electrónico).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer (especialmente para reclamos).



- Si el reclamo consiste en la corrección de Datos Personales este deberá contener además de los requisitos establecidos anteriormente, la especificación de las correcciones a realizar y acompañarse de la documentación que avale su petición.
- Si el reclamo consiste en la solicitud de supresión de Datos Personales deberá contener la identificación de los Datos cuya supresión se pretende y procederá en aquellos casos en los que LA COMPAÑÍA así lo determine o en los cuales la Autoridad de Protección de Datos Personales lo ordene.
- 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.

13. ÁREA RESPONSABLE DE DAR TRÁMITE A SUS SOLICITUDES DE CONSULTAS O RECLAMOS

LA COMPAÑÍA a través del área de **Servicio al Cliente** atenderá todas las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de datos personales para que puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato, así como revocar la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA.

14. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

LA COMPAÑÍA en el desarrollo de su objeto social, en ocasiones deberá tratar datos personales de niños, niñas y adolescentes, es por esto por lo que deberán asegurar el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda prohibido el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Con respecto a la información de niños, niñas y adolescentes LA COMPAÑÍA obtendrá la autorización del tratamiento de los datos personales por el representante legal del niño, niña o adolescente.

15. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

LA COMPAÑÍA en el desarrollo de su objeto social, en ocasiones deberá realizar el tratamiento de datos de carácter sensible, por lo cual tendrán en cuenta las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, donde no realizarán el tratamiento, recolección y almacenamiento de datos sensibles excepto cuando:

- a. El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos los representantes legales deberán otorgar su autorización.



- c. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de un proceso judicial.
- d. No podrá realizarse tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados por el titular. El acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y se limitará a lo expresamente autorizado por el titular y la ley.

16. TRATAMIENTO DE DATOS EN SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En cumplimiento de la Circular 002 del 21 de agosto de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la cual establece lineamientos específicos para el tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial (IA), LA COMPAÑIA ha establecido un marco de gobierno de IA. Este marco garantiza el adecuado tratamiento de los datos personales, siguiendo los principios de idoneidad, necesidad, razonabilidad, proporcionalidad, responsabilidad demostrada y privacidad desde el diseño, asegurando así el cumplimiento normativo.

Nuestro objetivo es que el desarrollo, implementación y uso de los sistemas de IA en EMERMÉDICA se realicen de manera segura, responsable, ética y transparente. Buscamos generar valor tanto para el negocio como para nuestros clientes, gestionando y mitigando los riesgos técnicos, legales, éticos y reputacionales asociados. Además, nos comprometemos a minimizar el potencial de sanciones y daños a la reputación, promoviendo buenas prácticas que protejan los intereses de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados, la sociedad y el medio ambiente.

16.1. PRINCIPIOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL RESPONSABLE

- **Robustez Técnica y Seguridad:** los sistemas de IA deben demostrar niveles aceptables de rendimiento, seguridad, confiabilidad y reproducibilidad, en consonancia con el caso de uso.
- **Diversidad, No Discriminación y Equidad:** los sistemas de IA deben demostrar un trato justo para todas las personas y un acceso igualitario a los servicios. No deben discriminar negativamente y deben mitigar el sesgo negativo existente.
- **Transparencia e Interpretabilidad:** los clientes deben estar informados cuando interactúan con un sistema de IA o se ven afectados por una decisión impulsada por un sistema de IA. Los datos y procesos que respaldan las decisiones del sistema de IA, y las limitaciones de estos, deben documentarse para permitir la trazabilidad y aumentar la transparencia. Las partes interesadas relevantes deben poder comprender, interpretar y explicar el resultado del sistema de IA, en la medida en que sea necesario para que cumplan con sus responsabilidades de manera adecuada.
- **Supervisión Humana y Responsabilidad:** los sistemas de IA deben preservar la capacidad humana, servir a las personas y aumentar sus capacidades en lugar de reemplazarlas. Cualquier persona que tome decisiones debe tener la comprensión necesaria del sistema de IA para



realizar intervenciones significativas, monitorear y controlar su comportamiento, incluida la corrección o anulación de las decisiones de resultados automatizadas. Los marcos de rendición de cuentas deben dejar en claro quién es responsable de informar y tomar decisiones durante todo el ciclo de vida de la IA y cómo se comparte la responsabilidad entre los actores involucrados.

- **Privacidad y Gobernanza de Datos:** los sistemas de IA deben diseñarse para respetar y defender el derecho a la privacidad del cliente durante todo el ciclo de vida del sistema, garantizando que el procesamiento de datos personales cumpla con las respectivas regulaciones de protección de datos y promoviendo la "privacidad por diseño". Los sistemas de IA deben basarse en datos confiables, aprovechando el gobierno de datos para garantizar que la disponibilidad, la integridad y la calidad de los datos se ajusten a las expectativas.
- **Sostenibilidad:** Minimizar el impacto ambiental de los sistemas de IA, cuando una opción sea factible, siempre debemos esforzarnos por utilizar el modelo que consuma menos energía.

17. VIGENCIA

Esta política fue actualizada el veintisiete (27) de abril del 2026.