

## Política de tratamiento de datos personales

### PREÁMBULO

En cumplimiento a lo establecido por el Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012, en tanto se desarrolla el derecho fundamental de Habeas Data y la consecuente protección de datos personales; en el marco de la cual, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales **EL CENTRO MÉDICO OFTALMOLÓGICO Y LABORATORIO CLINICO ANDRADE NARVAEZ SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA**, pudiendo utilizar la sigla **COLCAN S.A.S., sociedad identificada con NIT 800.066.001-3** a través del presente documento consigna e implementa la política de tratamiento y protección de datos personales que obtenga, registre, use, transmita, actualice y de los que sea responsable.

COLCAN S.A.S Se compromete en actuar con responsabilidad y proteger la privacidad, custodiando la información de sus bases de datos y archivos físicos, implementará todas las acciones necesarias para el cumplimiento de la protección y tratamiento de los datos personales de los que sea responsable, en especial para proteger los derechos a la privacidad, la intimidad y el nombre, así como los derechos a conocer, actualizar y rectificar los datos de los titulares que sean recogidos en las bases de datos propias. COLCAN S.A.S aplicará la presente política tanto para la protección de los datos que actualmente trata, así como aquellos datos que en un futuro pueda llegar a tratar.

### CAPÍTULO 1

#### Responsable del tratamiento de datos personales

COLCAN S.A.S, sociedad identificada con NIT 800.066.001-3, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C, en la dirección Calle 49 # 13-60, correo electrónico [protecciondedatos@laboratoricolcan.com](mailto:protecciondedatos@laboratoricolcan.com), teléfono 7437777, actúa como RESPONSABLE del tratamiento de datos personales, en virtud de la recolección que realice directamente de los datos de sus pacientes, clientes, empleados, socios proveedores y contratistas, así como demás terceros que sean personas naturales.

COLCAN S.A.S como responsable del tratamiento de datos personales podrá suscribir alianzas o convenios para el desarrollo de su objeto social, y encargar a otras entidades o personas del tratamiento de los datos personales de los cuales sea responsable, para lo cual obtendrá el consentimiento previo, informado y expreso de los titulares de los datos, garantizando de esta manera los derechos a la protección de los datos.

COLCAN S.A.S es responsable de la recolección de los datos personales y sensibles, almacenamiento y tratamiento de la información derivada de los procesos de atención en servicios de salud, comerciales y contractuales; de los titulares.

## Objetivo

Dar a conocer el mecanismo de tratamiento de datos personales que se adopta en el presente documento para las políticas y procedimientos, garantizando el derecho que tienen los distintos actores de conocer, actualizar y verificar los datos que hayan registrado referente a ellos en bases de datos y/o archivos. En conocimiento de la ley 1581 del 2012 que garantiza el derecho fundamental de Habeas Data. En condición de ser responsables de tratamiento de datos personales, esta política permite instrumentar procedimientos de recolección de datos personales dispuestos en la ley.

## CAPÍTULO 2

### Definiciones

- a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## CAPÍTULO 3

### Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad de los mismos

El tratamiento de los datos personales se hará conforme a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y Decretos Reglamentarios, en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular.

COLCAN S.A.S como RESPONSABLE del tratamiento de datos personales obtiene y obtendrá de los titulares de los datos personales su autorización clara, previa, expresa, informada y libre de vicios e informará de antemano la finalidad para el tratamiento de los datos personales a los titulares, excepto en los casos expresamente autorizados por la Ley.

COLCAN S.A.S obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos documentos físicos, electrónicos, o en cualquier otro formato que en todo caso permita el consentimiento del titular o mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte

del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

COLCAN S.A.S podrá a su vez ser ENCARGADA del tratamiento de datos personales. En ese caso se aplicará también esta política y se observarán las obligaciones establecidas en la ley y reglamentos. En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

## PACIENTES

1. Desarrollar el objeto social de COLCAN S.A.S. conforme a sus estatutos sociales, y en especial para la prestación de servicios de salud.
2. Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del paciente y requerida para la prestación del servicio.
3. Realizar contacto con el paciente para la prestación de servicios de salud a través de correo físico, electrónico, redes sociales y/o teléfono. Medios de publicidad a nivel interno y externo en formatos impresos o audiovisuales.
4. Enviar ofertas o promociones de los servicios ofrecidos por COLCAN S.A.S. a través de correo electrónico o teléfono.
5. Realizar procesos jurídicos, telemarketing, e investigación de mercados.
6. Contactar al paciente para realizar evaluación del servicio prestado.
7. Envío de resultados procesados en COLCAN S.A.S. a través de correo electrónico.
8. Investigación clínica, epidemiológica y científica.
9. Seguridad del área física o infraestructura de la organización e ingreso de pacientes a instalaciones de COLCAN S.A.S.
10. Análisis estadístico e identificación de patrones de riesgo, para el desarrollo científico y tecnológico en el sector salud

## CLIENTES

1. Desarrollar el Objeto social de COLCAN S.A.S, conforme a sus estatutos sociales, y en especial para la prestación de servicios de salud.
2. Validar la información en cumplimiento de las exigencias legales de conocimiento del cliente.
3. Contactar al cliente para efectuar encuestas respecto de los servicios ofrecidos.
4. Enviar resultados de exámenes laboratorios, medicina laboral e imágenes diagnósticas a través de correo electrónico.
5. Para realizar gestiones de cobro y recuperación de cartera.
6. Para Investigación clínica, epidemiológica y científica.
7. Realizar contacto con el cliente para la prestación de servicios de salud a través de correo físico, electrónico, redes sociales, teléfono o medios de publicidad a nivel interno o externo en formatos impresos o videos.
8. Para contactar al cliente y validar información asistencial, comercial y financiera en procesos contractuales.
9. Para realización de exámenes laboratorios, imágenes diagnósticas y de salud ocupacional.
10. Seguridad del área física o infraestructura de la organización e ingreso de clientes a instalaciones de COLCAN S.A.S.
11. Reporte de información para entes de control.

12. Análisis estadístico e identificación de patrones de riesgo, para el desarrollo científico y tecnológico en el sector salud

## PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

1. Validar la información en cumplimiento de las exigencias legales de conocimiento del proveedor y área de compras.
2. Como fuente de información primaria en la búsqueda de bienes o servicios que puedan ser ofrecidos por estos.
3. Realizar contacto con el proveedor través de correo físico, electrónico, redes sociales o teléfono.
4. Seguimiento y gestión de la relación contractual.
5. Ser contactados para información de pagos, cotizaciones y solicitud productos o servicios.
6. Seguridad del área física o infraestructura de la organización e ingreso de proveedores a instalaciones de COLCAN S.A.S.

## COLABORADORES

1. Establecer y gestionar la relación contractual y pos contractual de naturaleza laboral.
2. Consultar o proporcionar información de la hoja de vida laboral para procedimientos administrativos de la empresa.
3. Desarrollar el objeto social de COLCAN S.A.S. conforme a sus estatutos sociales.
4. Cumplir con todas las normas, políticas y procedimientos en materia laboral y de seguridad social.
5. Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el colaborador y realizar seguimiento de sus labores a través de evaluaciones de desempeño y/o valores.
6. Involucrar al colaborador en programas de bienestar, tanto al colaborador como a su familia.
7. Reportar novedades de nómina del colaborador.
8. Conservar y almacenar sus datos personales conforme a la política de tratamiento de datos y para cumplimiento de las obligaciones legales incluso después de su desvinculación.
9. Reportar la información a terceros por procesos licitatorios de la empresa, en cumplimiento de obligaciones contractuales o reglamentarias.
10. Informar al personal de auditoría externa, para seguimiento y análisis de las habilidades y competencias del colaborador.
11. Control de ingreso de colaboradores a instalaciones de COLCAN S.A.S.
12. Enviar información por correo electrónico de inducciones, capacitaciones e información general.
13. Realizar contacto con el colaborador a través de correo físico, correo electrónico personal, video llamadas, redes sociales y/o teléfono corporativo o personal, publicidad a nivel interno y externo en medios impresos o videos.
14. Informar a las personas o entidades competentes los datos clínicos para determinar el origen o la calificación de la pérdida de la capacidad laboral.

Por esta razón se requiere obtener autorización para que, de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, permita a las dependencias comerciales, asistenciales y/o administrativas de COLCAN S.A.S., recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar,

dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en nuestras bases de datos.

## CAPÍTULO 4

### Modo para obtener la Autorización

1. La autorización se obtiene de manera escrita, en el momento de la prestación del servicio o en contratos firmados por el titular de la información con la empresa COLCAN S.A.S.
2. El titular autoriza de forma oral en el momento que se comunica a la línea de atención al cliente, para actualizar sus datos, solicitudes, peticiones quejas o reclamos sobre protección de datos personales.
3. En caso de que el titular sea candidato de una de las vacantes que oferte la empresa, autorizará voluntariamente la verificación de la hoja de vida y documentación entregada.

## CAPÍTULO 5

### Obligaciones

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para:

EL CENTRO MEDICO OFTALMOLOGICO Y LABORATORIO CLINICO ANDRADE NARVAEZ SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, pudiendo utilizar la sigla COLCAN S.A.S. el cual tendrá las siguientes obligaciones como responsable del tratamiento de los datos personales:

1. Garantizar al titular en todo tiempo, el efectivo y pleno ejercicio de hábeas data.
2. Demostrar plena claridad en el tratamiento de los datos y la finalidad para el cual han sido recolectados.
3. Conservar pruebas del cumplimiento de lo previsto cuando el cliente lo solicite.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad que sean necesarias para impedir que sean pérdidas, adulteradas, consultadas o usadas con accesos no autorizadas.
5. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley.
6. Dar a conocer a los titulares la existencia de la política de tratamiento de la información y la forma en la que pueden acceder para conocerla, conservar el modelo de aviso de privacidad donde se da a conocer la existencia de dicha política.
7. Mantener actualizada la información comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
8. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado de tratamiento.
9. Exigir siempre al encargado del tratamiento el respeto a las medidas de seguridad y privacidad de la información del titular.
10. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten incidentes de seguridad y existan riesgos en la administración de la información suministrada por los titulares.
11. Entregar información que versen sobre datos personales únicamente bajo la excepción establecida por la ley 1581 de 2012, la cual indica que la autorización no será necesaria para la "Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial".

## CAPÍTULO 6

### DERECHOS DE LOS TITULARES:

De acuerdo con la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar, suprimir y rectificar sus datos personales frente a COLCAN S.A.S. En su condición de responsable. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COLCAN S.A.S salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización) en los términos establecidos de la ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por COLCAN S.A.S o por los encargados del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. 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, previo trámite de consulta o requerimiento ante COLCAN S.A.S.
5. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Solicitar información sobre sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por medio de los canales de comunicación.
7. Abstenerse de responder las preguntas sobre los datos sensibles siempre y cuando no hagan parte del servicio de salud.

**DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES:** Se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## CAPÍTULO 7

### Área Responsable de la atención de peticiones consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales

COLCAN S.A.S ha designado al oficial de protección de datos como la persona responsable de la atención de consultas, quejas y reclamos, relacionados con el tratamiento de datos personales, la cual podrá contactar a través del correo electrónico [protecciondedatos@laboratoriocolcan.com](mailto:protecciondedatos@laboratoriocolcan.com).

## CAPÍTULO 8

### Transferencia y transmisión de datos personales

Para la transmisión y transferencia de datos personales, COLCAN S.A.S. tendrá en cuenta las siguientes reglas:

- Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al titular ni contar con un consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 de la ley 1581 del 2012.
- Solo cuando se cuente con autorización del titular de datos personales se podrá efectuar transferencia y/o transmisión de datos personales.
- Cuando a través de un contrato de transmisión o transferencia de datos personales se tenga en cuenta: El objetivo para el cual el responsable autoriza al encargado para que realice tratamiento de datos, las obligaciones que debe cumplir el encargado respecto del titular de los datos personales, realizar el tratamiento de datos con la finalidad autorizada por el titular de los datos, La importancia de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

## CAPÍTULO 9

### Procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares de los Datos personales

Los procedimientos que se describen a continuación sólo pueden ser ejercidos por el titular, sus causahabientes o representantes, siempre que se acredite previamente la identidad o la representación. En caso de que los datos personales deban ser objeto de consulta, reclamo corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, los titulares podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento y en especial al área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales descrita en el capítulo 2.

Los titulares de los datos personales o sus representantes pueden también en cualquier momento revocar la autorización otorgada a COLCAN S.A.S. para el tratamiento de sus datos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto COLCAN S.A.S. deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos, y de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento. En este último caso, COLCAN S.A.S podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

## Procedimiento para la atención de Consultas.

Se formulará mediante solicitud escrita dirigida al oficial de protección de datos o al área responsable de la atención de peticiones consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales y se enviará al correo electrónico [protecciondedatos@laboratoriocolcan.com](mailto:protecciondedatos@laboratoriocolcan.com), los formularios dispuestos en la página web [www.laboratoriocolcan.com](http://www.laboratoriocolcan.com) o comunicándose a la línea gratuita 0180001803129, opción 7.

- Este contendrá como mínimo la identificación del Titular, nombre completo, teléfono y correo electrónico de contacto.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- La respuesta a la consulta se dará de manera electrónica al titular interesado al correo electrónico indicado en la solicitud y en esta se suministrará toda la información personal que repose del titular en las bases de datos de COLCAN S.A.S o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- También se entregará con la respuesta a la consulta prueba(s) de la autorización(es) para el tratamiento otorgado (s) por el titular o en su defecto prueba de la publicación del aviso de continuidad en el tratamiento de datos personales o el aviso de privacidad.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el procedimiento interno de consulta o reclamo establecido por COLCAN S.A.S.

## Procedimiento para la atención de Reclamos (Corrección, Actualización o Supresión de datos)

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al oficial de protección de datos o al área responsable de la atención de peticiones consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales y se enviará al correo electrónico [protecciondedatos@laboratoriocolcan.com](mailto:protecciondedatos@laboratoriocolcan.com), los formularios dispuestos en la página web [www.laboratoriocolcan.com](http://www.laboratoriocolcan.com) o comunicándose a la línea gratuita 0180001803129, opción 7.

- Este contendrá la identificación del titular, el nombre, la dirección, el teléfono, el correo electrónico, la copia del documento de identificación y la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y podrá ser acompañada de los documentos que se quiera hacer valer.

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado al correo electrónico informado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

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

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se

informará al correo electrónico del 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.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el procedimiento interno de consulta o reclamo establecido por COLCAN S.A.S.

### **Procedimiento para la revocatoria de la autorización.**

La revocatoria se formulará mediante solicitud escrita dirigida al oficial de protección de datos o al área responsable de la atención de peticiones consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, la cual podrá ser solicitada a través del correo electrónico [protecciondatos@laboratoriocolcan.com](mailto:protecciondatos@laboratoriocolcan.com), los formularios dispuestos en la página web [www.laboratoriocolcan.com](http://www.laboratoriocolcan.com) o comunicándose a la línea gratuita 0180001803129, opción 7.

-Este contendrá la identificación del titular, el nombre, el teléfono, el correo electrónico y la copia del documento de identificación y se deberá indicar si es total o parcial o para cual o cuales fines se revoca la autorización.

- Si la petición de revocatoria resulta incompleta se requerirá al interesado al correo electrónico informado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición 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 de la petición.

- En caso de que quien reciba la petición de revocatoria 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 correo electrónico del interesado.

- Una vez recibida la petición completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "Revocatoria en trámite", en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la petición sea decidida.

- El término máximo para atender la petición será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al correo electrónico del interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el procedimiento interno de consulta o reclamo establecido por COLCAN S.A.S.

## Vigencia

La presente política de tratamiento de datos entró en vigencia el 31 de enero del 2017 y fue actualizada el 9 de Junio del 2020. La vigencia de las bases o información del titular será de 20 años para la base de datos de pacientes y otras bases de datos el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento o inclusive hasta el momento que el titular solicite su revocación o eliminación, siempre y cuando cumpla con la ley de salud en Colombia. Para más información puede ser consultada: en la página [www.colcan.com.co](http://www.colcan.com.co)

---

**ABDON MARCELO ANDRADE CHAVEZ**  
Representante Legal  
COLCAN S.A.S.