

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Enero de 2026

CONTENIDO

1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. OBLIGACIONES	5
5. DEFINICIONES	5
6. PRINCIPIOS GENERALES PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ...	7
7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
8. PERSONAS A QUIENES APC-COLOMBIA PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	9
9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD	10
10. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	11
11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	12
12. AVISO DE PRIVACIDAD	13
13. AUTORIZACIÓN	14
14. ATENCIÓN DE CONSULTAS	15
15. ATENCIÓN DE RECLAMOS	16
16. DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS	17
17. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS	17
18. SEGURIDAD	18
19. VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO SUSTANCIAL EN LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO	19
20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN	19
21. ANEXOS	20
22. CONTROL DE CAMBIOS	¡Error! Marcador no definido.



1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recolectado sobre ellas en bases de datos o archivos, así como garantizar los demás derechos, libertades y garantías constitucionales consagrados en el artículo 15 de la Constitución Política, y el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la misma.

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, COLCHARTER (COL), en su calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual establece los lineamientos que deben seguirse para la adecuada recolección, uso, almacenamiento, circulación y supresión de la información personal tratada por la organización.

1.1 Identificación del responsable del Tratamiento de Datos Personales

El responsable del Tratamiento de Datos Personales es:

Razón social: COLCHARTER
NIT: 900139876
Domicilio: Cra. 103 # 26-92
Ciudad: Bogotá
País: Colombia

COLCHARTER S.AS. actúa como responsable del Tratamiento de los datos personales que recolecta y trata en desarrollo de sus actividades operativas, administrativas, asistenciales y de atención a usuarios, pacientes, clientes, proveedores y demás titulares de la información.

Canales de contacto para asuntos relacionados con Protección de Datos Personales

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos de conformidad con la Ley 1581 de 2012, a través de los siguientes canales habilitados por la organización:

- Canal escrito:
- Correo electrónico:

- Atención presencial (si aplica):
- Canal telefónico:

2. OBJETIVO

Establecer la Política para el Tratamiento de Datos Personales de COLCHARTER S.A.S., con el fin de garantizar la debida protección de los derechos de los pacientes, usuarios, clientes, acompañantes, proveedores, colaboradores, visitantes, aspirantes a empleo y demás personas naturales cuyos datos personales sean recolectados y tratados por la organización a través de los diferentes canales de atención, la prestación de servicios de traslado aeromédico, transporte asistencial, servicios de apoyo en salud, operación de contact center (incluyendo la grabación de llamadas), página web y demás medios físicos o digitales de recolección de información.

Esta política se adopta en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015) y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, así como las disposiciones aplicables al manejo de información del sector salud.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales hace parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información de COLCHARTER S.A.S., y se articula con las políticas internas relacionadas con confidencialidad de la información, manejo de historia clínica, grabación de llamadas, seguridad de la información, protección de datos sensibles y control de acceso a la información.

3. ALCANCE

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales aplica a todos los colaboradores, directivos, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, personal en misión y terceros que, en virtud de una relación contractual, comercial o de prestación de servicios con COLCHARTER S.A.S., tengan acceso a datos personales recolectados, almacenados, usados, transmitidos o suprimidos por la organización.

Igualmente, aplica a toda la información clasificada como dato personal que se encuentre registrada en bases de datos, sistemas de información, historias clínicas, registros operativos, grabaciones de llamadas del contact center, formularios físicos o digitales, páginas web, aplicaciones, correos electrónicos o cualquier otro medio de almacenamiento físico o electrónico administrado por COLCHARTER S.A.S., y que

por su naturaleza se encuentre regulada por la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten.

4. OBLIGACIONES

Todos los colaboradores, contratistas, personal asistencial, administrativo y operativo, así como el personal de proveedores, aliados estratégicos y terceros que presten servicios a COLCHARTER S.A.S., y que en desarrollo de sus funciones recolecten, almacenen, usen, circulen, transmitan o supriman datos personales cuyo responsable o encargado del tratamiento sea la empresa, deberán conocer, cumplir y aplicar lo establecido en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a las medidas internas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades legales a que haya lugar.

5. DEFINICIONES¹

Para efectos de la aplicación de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, el artículo 3 del Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 y demás normas que las modifiquen o sustituyan, así como las siguientes:

- a. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. 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, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento.
- c. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

¹ Art. 3 L. 1581/12; Art. 6 L. 1712/14



**POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**
CODIGO: H-TIC-PTD-01

e. Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la Ley 1266 de 2008.

f. Datos Sensibles: Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Incluyen, entre otros, datos relacionados con el estado de salud, antecedentes médicos, información clínica, datos biométricos, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, vida sexual y pertenencia a organizaciones sociales o sindicales.

Para COLCHARTER S.A.S., se consideran especialmente sensibles los datos de salud de pacientes, la información contenida en historias clínicas, los registros médicos de traslados aeromédicos y terrestres, y las grabaciones de voz cuando permitan identificar situaciones médicas o personales del titular.

g. Datos personales de niños, niñas y adolescentes: Su tratamiento está prohibido, salvo cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando el tratamiento responda al interés superior del menor y se asegure el respeto de sus derechos prevalentes, conforme a lo establecido por la Corte Constitucional. En el caso de servicios de salud o transporte asistencial a menores, el tratamiento se realizará con autorización del representante legal.

h. Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable. Para efectos de esta política, pueden ser encargados los operadores de tecnología, proveedores de software, empresas de call center, proveedores de almacenamiento en la nube, entre otros.

i. Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos. Para esta política, el Responsable es COLCHARTER S.A.S.

j. Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

Operaciones sobre los datos

k. Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión.

l. Transferencia: Envío de datos personales a un receptor que es Responsable del Tratamiento, ubicado dentro o fuera de Colombia.

m. Transmisión: Comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio colombiano cuando el receptor actúa como Encargado del Tratamiento por cuenta del Responsable.

n. Grabación de llamadas: Registro de voz realizado a través de sistemas de telefonía o plataformas de contact center, que puede contener datos personales y, en algunos casos, datos sensibles relacionados con el estado de salud o información privada del Titular.

6. PRINCIPIOS GENERALES PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES²

En aplicación de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, COLCHARTER S.A.S. aplicará de manera armónica e integral los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, en el desarrollo de todas sus actividades que involucren tratamiento de datos personales, incluyendo la prestación de servicios de salud, transporte asistencial, gestión administrativa y operación de contact center.

Principio de legalidad:

La recolección, uso y tratamiento de datos personales se realizará conforme a lo establecido en la Ley y demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad:

La recolección, uso y tratamiento de datos personales obedecerán a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada previamente al Titular. En el caso de la empresa, las finalidades estarán relacionadas principalmente con la prestación de servicios de salud, transporte asistencial, atención de solicitudes, gestión administrativa, facturación, calidad del servicio y seguridad de las operaciones.

Principio de libertad:

La recolección, uso y tratamiento de datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, salvo en los casos en que

² Art. 4 L. 1581/12; Art. 2 y 3 L. 1712/14

exista un mandato legal o judicial que releve dicho consentimiento, especialmente en situaciones relacionadas con la atención en salud o emergencias médicas.

Principio de veracidad o calidad:

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos o que induzcan a error.

Principio de transparencia:

En la recolección, uso y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida:

El tratamiento de datos personales sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido únicamente a los Titulares o terceros autorizados, como ocurre con sistemas clínicos, plataformas de operación y grabaciones del contact center.

Principio de seguridad:

Los datos personales serán objeto de protección y deberán manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para brindar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Esto incluye la protección de historias clínicas, registros de traslado, bases de datos de pacientes y grabaciones de llamadas.

Principio de confidencialidad:

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza pública están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación laboral, contractual o de prestación de servicios con COLCHARTER S.A.S.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ³

³ Título III L. 1581/12

Los pacientes, usuarios, clientes, acompañantes, visitantes y en general toda persona natural que suministre sus datos personales a COLCHARTER S.A.S., por cualquier medio físico o digital, lo hace de manera voluntaria y, en la mayoría de los casos, por la necesidad de solicitar o recibir servicios de traslado aeromédico, transporte asistencial, orientación a través del contact center, atención administrativa, presentar una queja o reclamo, diligenciar formularios, acceder a la página web o ingresar a las instalaciones de la empresa. En desarrollo de estas actividades, la empresa podrá recolectar y tratar sus datos personales.

Los datos personales que recolecta, almacena, usa, circula o suprime COLCHARTER S.A.S. en sus bases de datos serán utilizados única y exclusivamente para el desarrollo de su objeto social, la prestación de servicios de salud y transporte asistencial, la gestión administrativa, operativa y comercial, la atención de solicitudes, la mejora en la calidad del servicio y el cumplimiento de obligaciones legales. Dichos datos no serán cedidos a terceros para finalidades distintas, sin la debida autorización del Titular, salvo en los casos legalmente permitidos.

En todo caso, para el almacenamiento y uso de la información personal, COLCHARTER S.A.S. se regirá por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (hoy incorporado en el Decreto 1074 de 2015) y demás normas que las modifiquen o sustituyan, garantizando que toda persona tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que repose en sus bases de datos o archivos susceptibles de tratamiento.

El tratamiento de los datos sensibles, en especial aquellos relacionados con el estado de salud de los pacientes, antecedentes médicos, información contenida en historias clínicas y datos que puedan ser revelados a través de grabaciones de llamadas, se realizará conforme a lo establecido en el Título III de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la desarrollen, adoptando medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad.

8. PERSONAS A QUIENES APC-COLOMBIA PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información y los datos personales que reúnan las condiciones establecidas en la ley y las demás normas que la desarrollan, y conforme a lo dispuesto en la presente Política, podrán ser suministrados por COLCHARTER S.A.S. únicamente a las siguientes personas:

- A los Titulares de la información o a sus representantes legales debidamente acreditados.
- A las entidades públicas o autoridades administrativas, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, incluyendo autoridades del sector salud, entes de control, organismos de inspección, vigilancia y control, y autoridades judiciales.
- A terceros autorizados por el Titular o por la ley, tales como aseguradoras, EPS, IPS, ARL, entidades de transporte sanitario, operadores tecnológicos o aliados estratégicos que requieran la información para la adecuada prestación de los servicios de salud o transporte asistencial, siempre bajo acuerdos de confidencialidad y tratamiento de datos conforme a la ley.

9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento que realizará COLCHARTER S.A.S., en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, con la información personal recolectada, incluirá las siguientes finalidades:

- Gestionar la prestación de servicios de traslado aeromédico, transporte asistencial y apoyo en salud, incluyendo la coordinación operativa, logística, administrativa y médica de los servicios solicitados.
- Recolectar y administrar información de pacientes, acompañantes y responsables, necesaria para la adecuada atención en salud, registro de servicios, elaboración de historias clínicas, reportes médicos y cumplimiento de obligaciones legales del sector salud.
- Atender, registrar y gestionar solicitudes de servicios, cotizaciones, autorizaciones, referencias médicas, remisiones y demás trámites realizados a través del contact center, canales digitales, presenciales o telefónicos, incluyendo la grabación de llamadas para fines de calidad, seguridad, trazabilidad del servicio y cumplimiento normativo.
- Gestionar procesos administrativos, contables y financieros tales como facturación, cartera, pagos, auditorías, gestión con aseguradoras, EPS, IPS, ARL y demás entidades del sistema de salud.

- Enviar información relacionada con los servicios prestados, recordatorios, seguimiento a la atención, encuestas de satisfacción y comunicaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio.
- Atender y dar trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por usuarios, pacientes o terceros.
- Gestionar la relación con colaboradores, contratistas, proveedores y aliados estratégicos, incluyendo procesos de selección, contratación, ejecución de contratos y cumplimiento de obligaciones legales.
- Garantizar la seguridad de las personas, instalaciones, equipos y operaciones, mediante sistemas de control de acceso, registros de visitantes y otras medidas de seguridad.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y contractuales, especialmente aquellas relacionadas con el sector salud, transporte asistencial, habilitación de servicios, auditorías y requerimientos de autoridades competentes.
- Realizar análisis estadísticos, reportes internos, estudios de calidad y mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la empresa.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización y supresión de los datos personales capturados por COLCHARTER S.A.S. se realizará en desarrollo de su objeto social y en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

10. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

La Agencia Presidencial de Colombia APC-Colombia, garantiza al titular de datos personales, el pleno de ejercicio de los derechos contenidos en el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012, a saber:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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.

- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO⁴

COLCHARTER S.A.S. garantiza a los Titulares de los datos personales el pleno ejercicio de los derechos contenidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, así:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

⁴ Art 17 y 18 Ley 1581 /12

b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, conforme a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

c. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

d. 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.

e. 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley.

g. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

12. AVISO DE PRIVACIDAD

Cuando no sea posible poner a disposición del Titular la Política de Tratamiento de la Información, COLCHARTER S.A.S. informará mediante un Aviso de Privacidad sobre la existencia de dicha política.

El Aviso de Privacidad podrá ser expedido en medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o en cualquier otro formato que permita su conocimiento por parte del Titular. Este aviso se pondrá a disposición en formularios, páginas web, correos electrónicos, grabaciones del contact center, mensajes de datos, documentos físicos o cualquier otro canal de recolección de información utilizado por la empresa.

Cuando se disponga de los datos de contacto del Titular, el Aviso de Privacidad podrá enviarse al correo electrónico o dirección física suministrada. En caso contrario, la



Política de Tratamiento de Datos Personales estará disponible de manera permanente en la página web oficial de COLCHARTER S.A.S.

12.1 Contenido del Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad deberá contener como mínimo:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del Tratamiento.
- El tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al Titular.
- Los mecanismos dispuestos por la empresa para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad.
- Información sobre los medios de consulta y acceso a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

13. AUTORIZACIÓN⁵

Tratamiento de Datos Personales – COLCHARTER

COLCHARTER realiza el tratamiento de datos personales en desarrollo de su objeto social y en cumplimiento de sus funciones legales. Cuando dicho tratamiento no se derive directamente de una obligación legal o contractual, la empresa solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular.

La autorización podrá obtenerse a través de cualquier medio que permita su posterior consulta y verificación, como documento físico, electrónico, mensaje de datos, página web, correo electrónico, grabación telefónica o cualquier otro formato válido que permita evidenciar que, sin el consentimiento del titular, los datos no habrían sido utilizados para los fines informados.

Tratamiento de datos sensibles

⁵ Art. 5 Decreto 1377 /13



Por razones de seguridad física de las instalaciones y control de acceso, COLCHARTER podrá solicitar a sus colaboradores, contratistas o visitantes el suministro de datos sensibles, como datos biométricos (por ejemplo, huella digital).

En estos casos, la empresa solicitará la autorización correspondiente para el tratamiento de dichos datos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Esta autorización se entenderá otorgada mediante el registro voluntario de la huella u otro dato biométrico en los sistemas de control de acceso de la entidad.

Uso de datos en sitios web y aplicativos

Cada vez que un usuario acceda a los sitios web y/o aplicativos de COLCHARTER, dicho acceso podrá implicar la aceptación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. A través de esta aceptación, el titular autoriza a la empresa a tratar los datos personales suministrados al momento de:

Registrarse en plataformas digitales

Realizar solicitudes, quejas, reclamos o peticiones

Utilizar canales de contacto o interacción con la empresa

En todo caso, en el portal web y en los aplicativos respectivos se publicará el aviso de privacidad correspondiente, donde se informarán de manera clara las finalidades del tratamiento y los derechos de los titulares.

14. ATENCIÓN DE CONSULTAS⁶

COLCHARTER dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, de la siguiente manera:

Los titulares de los datos personales, o sus representantes legales, podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de COLCHARTER. La empresa suministrará toda la información contenida en el registro individual o aquella que esté vinculada con la identificación del titular.

⁶ Art 14 Ley 1581 /12

La consulta deberá formularse a través de los canales oficiales dispuestos por la empresa para la atención de solicitudes relacionadas con protección de datos personales (correo de calidad), y 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, COLCHARTER informará al interesado, antes del vencimiento de los diez (10) días, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En todo caso, el suministro de la información solicitada estará sujeto a las disposiciones legales que regulen el acceso a la información, las reservas legales aplicables y las normas que regulen la confidencialidad de la información en el sector salud, de conformidad con la normatividad vigente.

15. ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Titular o sus representantes que consideren que la información contenida en una base de datos bajo la responsabilidad de APC-Colombia debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento (correo de calidad), el cual será tramitado bajo las reglas establecidas en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, a saber:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado 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 quieran hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

2. 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.

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

16. DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS

COLCHARTER garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente y/o representante, permitiendo la consulta de los datos personales que reposen en sus bases de datos.

Para tal efecto, se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales, sencillos y con disponibilidad permanente, que permitan al titular acceder a sus datos personales. Dichos medios serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

17. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

COLCHARTER, como responsable del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con las solicitudes que reciba de los titulares, estudiará la necesidad de rectificar, actualizar o suprimir la información que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en esta política. Para ello, el titular podrá remitir su solicitud al correo electrónico (correo de calidad), indicando si

requiere la actualización, rectificación o supresión del dato y adjuntando la documentación que soporte su petición.

Los titulares de la información personal podrán ejercer sus derechos (revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, o actualizar, rectificar o suprimir alguno de ellos) en cualquier momento, a través de los siguientes mecanismos:

- Ventanilla de correspondencia ubicada en Cra. 103 # 26-92, Bogotá ,dirigiendo la solicitud al área administrativa o al área encargada de protección de datos.
- Sitio web: <https://www.ambulanciasaereasdecolombia.com/>
- Correo electrónico: (correo calidad)
- Teléfono: (número referencia)

En todo caso, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Para ello, COLCHARTER pondrá a disposición del titular el correo electrónico (correo de calidad).

18. SEGURIDAD

COLCHARTER está comprometida con efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado de terceros que puedan conocer, adulterar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, la organización cuenta con controles de acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, incluidas medidas físicas y administrativas de control de riesgos de seguridad. Asimismo, dentro de su política de seguridad y privacidad de la información, se establecen lineamientos para la identificación, uso, administración y responsabilidad frente a los activos de información.

COLCHARTER tiene implementados mecanismos de seguridad perimetral, tales como firewalls y otras herramientas tecnológicas, que permiten proteger la red de amenazas internas o externas y salvaguardar la información.

De igual forma, la entidad ha implementado controles de seguridad alineados con buenas prácticas en seguridad y privacidad de la información. Además, divulgará y socializará entre sus colaboradores, contratistas y terceros las obligaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, con el fin de fomentar una cultura de protección de la información, conforme a los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

19. VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO SUSTANCIAL EN LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales de COLCHARTER rige a partir de la fecha de su expedición, se divulgará a través del portal institucional de la entidad y estará sujeta a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia. Así mismo, la entidad podrá modificarla en cualquier momento, de acuerdo con sus necesidades y con el marco normativo vigente.

Todos los cambios, modificaciones y actualizaciones que se lleven a cabo entrarán en vigencia una vez sean publicados en el portal web de COLCHARTER .

Cada vez que un usuario acceda a los sitios web y/o aplicativos digitales de la entidad, se considerará como una aceptación de esta política y de las modificaciones que se realicen, sin perjuicio de los derechos que le asisten como titular de la información.

La vigencia y conservación de las bases de datos de COLCHARTER será por un término acorde con las finalidades del tratamiento y conforme a lo dispuesto en las normas legales aplicables sobre la materia.

20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de COLCHARTER se regirá por las leyes de la República de Colombia, en especial por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El titular de la información no podrá exigir ante la entidad o ante una autoridad judicial o administrativa la aplicación de condiciones, normas o convenios que no estén expresamente incorporados en la presente política o que no resulten aplicables de conformidad con la normatividad vigente.

En caso de que alguna de las disposiciones de esta política pierda vigencia, sea declarada nula o inaplicable por autoridad competente, las demás disposiciones continuarán vigentes, serán obligatorias y producirán plenos efectos jurídicos.

Cualquier controversia o conflicto que se derive del tratamiento de datos personales realizado por COLCHARTER, y que no pueda ser resuelto de manera directa entre las partes, será sometido a la jurisdicción de los jueces de la República de Colombia, conforme a las normas legales aplicables.

21. ANEXOS

La presente política se complementa con los siguientes documentos:

- Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Inventario de Bases de Datos Personales
- Acuerdos de Confidencialidad suscritos con funcionarios, contratistas, proveedores y terceros que tengan acceso a datos personales.