

Apreciado Titular:

Nueva Empresa Promotora de Salud S.A. en adelante NUEVA EPS, como responsable del tratamiento de datos personales ha dispuesto el correo electrónico privacidad@nuevaeps.com.co, para que los titulares de la información personal puedan hacer cualquier solicitud o reclamo referente a la privacidad o tratamiento de sus datos, así NUEVA EPS garantiza el ejercicio de los derechos que tienen los titulares para el control de su información.

A continuación, los lineamientos a seguir en búsqueda de una gestión oportuna e idónea de las consultas y reclamos formulados ante NUEVA EPS:

1 Gestión de consultas y reclamos

Las consultas o reclamos en todo momento pueden ser presentadas por el Titular de la Información, sus causahabientes o por su representante legal, a través de una comunicación dirigida a Nueva EPS indicando como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Nombres y apellidos del Titular.
- ✓ Número de identificación del Titular.
- ✓ Datos de localización del Titular.
- ✓ Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
- ✓ Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
- ✓ Medio por el cual desea recibir respuesta
- ✓ Peticionario, quien, si es diferente al Titular, anexa documentos que le permitan actuar en su nombre.
- ✓ Firma del peticionario.

Notas: (i) el titular deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que se pongan a disposición, sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad, el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento o, por estipulación a favor de otro y para otro. Nueva EPS se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario. (ii) el Titular o su representante sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante NUEVA EPS o Encargado del Tratamiento.

1.1 Consultas

- a. Los Titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.
- b. la consulta se formulará por el medio habilitado de NUEVA EPS correo electrónico privacidad@nuevaeps.com.co o el medio dispuesto por el Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.
- c. NUEVA EPS dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por el marco normativo, en especial la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008, es decir, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

- d. Cuando no fuese posible atender la consulta dentro de dicho término, NUEVA EPS informará al peticionario (titular o representante), 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.

1.2 Reclamos

- e. Los Titulares o sus representantes podrán presentar reclamos sobre la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.
- f. Si la información del reclamo ésta incompleta, NUEVA EPS requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha de recepción del reclamo sin que el solicitante haya presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- g. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- h. Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

2 Derechos del titular

En consecuencia de la garantía amplia del derecho fundamental al habeas data, NUEVA EPS presenta la siguiente lista de derechos que otorga la normativa colombiana a titulares de la información:

- a) Ejercer el derecho fundamental al hábeas data y la protección de los datos personales, mediante el uso de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales [Ley 1266 de 2008].
- b) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante la Nueva EPS y Encargados del Tratamiento, sobre datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado [Ley 1581 de 2012].
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Nueva EPS para tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, según lo previsto en el marco jurídico, incluido el artículo 10 de la ley 1581 de 2012 [Ley 1581 de 2012].
- d) Ser informado respecto del uso que le ha dado a sus datos personales, por Nueva EPS o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud [Ley 1581 de 2012].
- e) Presentar consultas, quejas y reclamos ante Nueva EPS así como ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la gestión y tratamiento de datos personales [Ley 1581 de 2012] una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Nueva EPS.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando (i) , cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base

de datos; o (ii) cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando, aras de garantizar el debido proceso, la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento la Nueva EPS o los Encargados han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento [Ley 1581/de 2012].

- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento [Ley 1581 de 2012].
- h) Oponerse a que los datos personales sean objeto del tratamiento o el cese de dicho tratamiento.
- i) Incorporación en bases de datos personales dado que cuando de la inclusión de datos personales en determinadas bases, deriven situaciones ventajosas para el titular, la entidad administradora de datos estará en la obligación de incorporarlos, si el titular reúne los requisitos que el orden jurídico exige para tales efectos, de tal forma que queda prohibido negar la incorporación injustificada a la base de datos.
- j) Manejo diferencial en el caso de niños, niñas y adolescentes, en el Tratamiento de datos identificables como personales, Nueva EPS, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, restringiendo su tratamiento a aquellos datos que sean de naturaleza pública o propios del servicio de salud como interés superior cuando los mismos se encuentren afiliados.
- k) Derecho a ser informado de las modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades, por parte del responsable y/o encargado del uso y tratamiento de los datos personales.

RECUERDE: si considera que NUEVA EPS tiene acceso a sus datos y desea conocer con que finalidad son recolectados o no está de acuerdo con el uso dado, puede consultar o reclamar en cualquier momento escribiendo al correo electrónico:

privacidad@nuevaeps.com.co