

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

HOJA DE CONTROL

Organismo	SIGMA		
Entregable	Política		
Autor	VP administrativo y financiero		
Propietario	DPO		
Versión/Edición	02	Fecha Versión	10/01/2024
Aprobado por	Gerente General de Colombia	Fecha Aprobación	18/10/2023
Código	PO00-013-102023-01	N.º Total de Páginas	12

Registro de cambios

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio / Fecha de Aprobación	Aprobado
001	Elaboración del documento	VP administrativo y financiero	10/10/2023	
001	Revisión final del documento		18/10/2023	Gerente General de Colombia
002	Estandarización	VP administrativo y financiero	10/01/2024	Gerente General de Colombia

Control de distribución

Nombre y Apellidos
Directora de Operaciones – Permiso de edición
DPO – Permiso de edición
Gerente General de Colombia – Permiso de Revisión

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

Contenido

I.	Políticas de tratamiento de la información Sigma Solutions Developers S.A.S...	3
II.	Objetivos de los términos y condiciones de la política de tratamiento de la información	3
III.	Información y datos personales que obtenemos	3
IV.	Uso y finalidad del Tratamiento	6
V.	Tratamiento especial de datos personales sensibles	8
VI.	Derechos que le asisten a los Titulares	8
VII.	Procedimiento para que los titulares puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar autorización	9
VIII.	Protección, seguridad y confidencialidad de la información	10
IX.	Vigencia del tratamiento de la información y datos personales	11
X.	Modificaciones a la Política de Tratamiento de la Información	12
XI.	Vigencia	12

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

I. **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS**

Correo electrónico: dpo@sdsigma.com

La protección de sus datos es importante para nosotros. En cumplimiento a lo señalado en la legislación aplicable, informamos nuestras Políticas de tratamiento de la información de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la transmisión, la transferencia y la supresión de datos personales de nuestros clientes (compañías mediante las cuales los usuarios adquieren los servicios de asistencia), usuarios, empleados, proveedores, prestadores de servicios de salud (en adelante PSS), accionistas y terceros en general que SIGMA **SOLUTIONS DEVELOPERS** S.A.S. (en adelante SIGMA) realiza, en virtud de la autorización otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento.

II. **Objetivos de los términos y condiciones de la política de tratamiento de la información.**

Este documento contiene nuestra política de tratamiento de información y datos personales, tiene como fin comunicar qué información recolectamos en la prestación de nuestros servicios y para qué finalidades, cómo la usamos, cuándo la compartimos y cómo la protegemos, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos para ejercerlos.

III. **Información y datos personales que obtenemos.**

Para cumplir con las finalidades señaladas en el numeral 3 siguiente, SIGMA recolecta, almacena, usa, circula, transmite y transfiere datos personales, a compañías localizadas en cualquier país. Dichos datos personales e información incluyen entre otros:

a. Información de los usuarios:

En primera instancia las compañías mediante las cuales los usuarios adquieren el servicio -en adelante LA(S) COMPAÑÍA(S) son quienes recolectan la información de

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

los usuarios. Dicha información es enviada a SIGMA para la prestación del servicio de asistencia, por lo que cuando un usuario requiere algún tipo de información o asistencia SIGMA complementa la información enviada previamente por LA COMPAÑÍA según las necesidades del servicio requerido. Contamos y/o recolectamos los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del titular de la póliza y sus beneficiarios.
- Tipo y número de identificación.
- Fecha de nacimiento o edad y género.
- Teléfonos fijos y/o celulares de contacto, correos electrónicos, dirección y lugar de residencia.
- Compañía a la cual pertenece.
- Número de póliza o del contrato.
- Condiciones del contrato de seguro.
- Plan del asegurado
- Empleador del usuario y/o empresa por medio de la cual adquiere el servicio.
- Vigencia de la póliza y/o asistencia.
- Datos del vehículo de la persona (si el cubrimiento del servicio está asociado al vehículo)
- Motivo de consulta del usuario que se comunica, el cual puede ser un dato sensible si consulta por una asistencia en salud ya que se le preguntan los síntomas que presenta.
- Lugar donde requiere la asistencia.
- Historia clínica, la cual es un dato sensible.

b. Información de nuestros empleados y ex empleados:

- Nombre, identificación, dirección, teléfonos, estado civil, nombre de cónyuge e hijos, edad, fecha de nacimiento.
- Copia del documento de identificación
- Hoja de vida, certificados de estudios y certificaciones laborales de experiencia.
- Teléfono de contacto de algún familiar para casos de emergencia.
- Registro civil de nacimiento de los hijos.
- Contrato laboral y cambios en el mismo.
- Salario y otros pagos.
- Saldo de deudas contraídas con SIGMA o deudas que impliquen descuentos de nómina.
- Afiliaciones con descuento de nómina.
- Aportes pensionales obligatorios y/o voluntarios
- Procesos judiciales, embargos.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

- Autorizaciones de descuentos.
 - Prestaciones durante toda su vida laboral.
 - Pago de auxilios, bonos y beneficios.
 - Beneficiarios del trabajador para efecto del pago de auxilios y beneficios.
 - Afiliación y aportes EPS, ARL, Caja de compensación.
 - Capacitaciones recibidas.
 - Historia clínica ocupacional del trabajador (examen de ingreso y de salida).
 - Copia de incapacidades.
 - Accidentes laborales.
 - Horas extras.
 - Evaluación de cumplimiento de metas y objetivos.
 - Otra información requerida por las normas laborales o de seguridad social vigentes.
 - Videgrabación de imagen obtenidas a través de procesos de video vigilancia.
- c. Información de los Clientes:
- Nombre o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico, objeto social.
 - Nombre de la persona encargada de enviar los datos de los usuarios, teléfono corporativo y correo electrónico corporativo.
 - Nombre de la persona asignada para el recaudo de cartera, teléfono corporativo y correo electrónico corporativo.
- d. Información de los Proveedores.
- Nombre o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfono fijo y celular, fax, correo electrónico.
 - Nombre del gerente general o representante legal y dirección, teléfono fijo y celular, fax, correo electrónico.
 - Información tributaria y de pagos al sistema general de seguridad social.
 - Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco.
 - Copia del documento de identificación
 - Videgrabación de imagen obtenidas a través de procesos de video vigilancia.
- e. Información de los prestadores de servicios de salud:
- Nombre del prestador o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfono fijo y celular, fax, correo electrónico.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

- Nombre del gerente general o representante legal y dirección, ciudad, teléfono fijo y celular, fax, correo electrónico.
- Código de habilitación para operar como profesional de la salud.
- Horario de trabajo.
- Fotos digitales del consultorio o clínica.
- Copias de las pólizas de responsabilidad civil.
- Información tributaria.
- Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco.
- Hoja de vida.
- Videgrabación de imagen obtenidas a través de procesos de video vigilancia.

f. Información de nuestros accionistas:

- Nombre o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfonos fijo y celular, fax, correo electrónico.
- Nombre del gerente general o representante legal y dirección, teléfonos fijo y celular, fax, correo electrónico.
- Información tributaria.
- Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco.
- Copia del documento de identificación
- Videgrabación de imagen obtenidas a través de procesos de video vigilancia.

g. Información de personas que ingresen a la oficina de la compañía:

- Videgrabación de imagen obtenidas a través de procesos de video vigilancia.

IV. Uso y finalidad del Tratamiento

Los datos personales que tratamos son utilizados para las siguientes finalidades:

- Ejecutar la relación contractual existente entre SIGMA y sus clientes, usuarios, prestadores de servicios de salud, clínicas, proveedores, contratistas, trabajadores, incluido el pago y la cobranza de obligaciones contractuales.
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos por los clientes de SIGMA.
- Realizar actividades asociadas con la prestación de los servicios de asistencia en salud y de otro tipo lo cual incluye pero no se limita a determinar la clínica o prestador del servicio de salud o proveedor de servicio aliado que atenderá al usuario, contactar al usuario para informarle la clínica o prestador del servicio de

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

salud o proveedor de servicio aliado que lo atenderá , realizar seguimiento al usuario desde que es remitido a la clínica o prestador del servicio de salud o se le asigna el proveedor de servicio aliado, hasta que finaliza el tratamiento / servicio cubierto.

- d. Informarle a la clínica o prestador del servicio de salud o proveedor de servicio aliado, los datos del usuario (entre los cuales se pueden encontrar datos sensibles, en el caso de atención de servicios en salud) con el fin de garantizar la atención y disponibilidad del profesional/aliado requerido para tal fin, así como para realizar el proceso de apertura y evolución de las historias clínicas de cada usuario en caso de asistencia en salud.
- e. Envío de los reportes de asistencia a LA COMPAÑÍA correspondiente referentes a las atenciones dadas a los usuarios.
- f. Realización de encuestas de satisfacción para medir la calidad del servicio que estamos prestando y establecer oportunidades de mejora.
- g. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- h. Atender solicitudes, quejas o reclamos.
- i. Realizar reportes administrativos y de control de calidad para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.
- j. Envío de mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
- k. Contacto con candidatos, clientes, empleados o proveedores para el envío de información relacionada con la relación contractual, comercial y obligacional que sea necesaria.
- l. Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- m. Registro de la información de los candidatos, clientes, empleados y proveedores activos e inactivos en la base de datos de SIGMA.
- n. Envío de información a entidades estatales y judiciales
- o. Cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que le corresponden como empleador.
- p. El adecuado desarrollo de las actividades de operación y administración interna de SIGMA, tales como la administración de sus sistemas de información y comunicación, la generación de archivos y copias de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados a sus trabajadores, estructuración e implementación de esquemas de beneficios y estructuras salariales, medidas de higiene, seguridad industrial, prevención y atención de enfermedades y accidente comunes y de trabajo.
- q. El control y prevención de fraudes y lavado de activos.
- r. Implementación de mecanismos y protocolos de seguridad de la infraestructura y las instalaciones de SIGMA.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

- s. Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de SIGMA ubicadas en cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

Aclaremos que los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro de las instalaciones de SIGMA se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de SIGMA y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

V. Tratamiento especial de datos personales sensibles

SIGMA recolecta o recibe datos personales sensibles con el fin de realizar actividades asociadas con la prestación de los servicios de asistencia (en salud u otras). Estos datos sensibles son los datos del estado de salud de los usuarios, el motivo de consulta cuando se comunican con nosotros, los datos del tratamiento que le fue realizado por la clínica o prestador de servicio de salud, así como otros datos sensibles relacionados con los antecedentes e historial clínico de los usuarios con los fines arriba señalados.

Adicionalmente, SIGMA en cumplimiento de sus obligaciones como empleador, puede recolectar o recibir datos personales sensibles de sus trabajadores, como datos relativos a su salud.

Los datos personales sensibles serán mantenidos y tratados con estricta seguridad y confidencialidad para los fines relacionados con la prestación del servicio de salud o el cumplimiento de la normatividad aplicable, teniendo siempre en cuenta que la historia clínica tiene reserva legal.

Por tratarse de datos sensibles, los usuarios y/o trabajadores tienen la facultad de responder las preguntas que versen sobre este tipo de datos y no están obligados a autorizar su tratamiento.

Respecto a los datos sensibles SIGMA garantiza especial cuidado y responsabilidad en el tratamiento de estos y ha implementado altos niveles de seguridad de esa información y restricciones de acceso y uso de esta.

VI. Derechos que le asisten a los Titulares.

SIGMA se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

datos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, derecho que 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.
- Obtener copia de la autorización dada para el tratamiento de los datos.
- Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la autoridad local pertinente quejas por infracciones a lo dispuesto en la legislación local y demás normas que los modifiquen, adicionen o completen.
- 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 el organismo competente haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular.
- Tratándose de datos sensibles el titular tiene derecho a no otorgar su autorización para el tratamiento.

Se aclara que los titulares no podrán revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

VII. Procedimiento para que los titulares puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar autorización.

La persona que ejerce el cargo de Vicepresidente Administrativo y Financiero es el responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual los titulares pueden ejercer sus derechos.

Para hacer efectivos sus derechos, los titulares pueden enviar su solicitud al correo electrónico dpo@sdsigma.com, o a través de nuestro portal web www.sdsigma en el link contáctenos, o radicarla en la siguiente dirección: Cra. 11ª No. 93 a -62 oficina 301 Bogotá.

En la solicitud se debe incluir los siguientes datos como mínimo:

- Nombres y apellidos

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

- Tipo de documento
- Número de documento
- Teléfono
- Correo electrónico
- 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.
- Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
- Firma del peticionario.

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

Las consultas y/o reclamos serán atendidos en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo completo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta y/o reclamo dentro de dicho término, se informará al titular o interesado los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta.

El titular o interesado sólo podrá elevar queja ante la autoridad competente una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SIGMA.

VIII. Protección, seguridad y confidencialidad de la información.

SIGMA podrá conservar los datos personales de los titulares de la información en bases de datos físicas o automatizadas, cumpliendo con la finalidad autorizada por el titular de los datos, realizando sus mayores esfuerzos para mantener la información de manera segura, salvaguardando su integridad, veracidad y confidencialidad.

SIGMA tiene establecidos políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información, cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, independientemente del medio o formato donde se encuentre, de su ubicación temporal o permanente o de la forma en que ésta sea

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

transmitida. En este sentido, nos apoyamos en herramientas tecnológicas de seguridad e implementamos prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: uso de protocolos seguros; aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Los terceros contratados por SIGMA están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato de SIGMA con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.

SIGMA podrá transferir o transmitir, todos o parte de los datos personales de los titulares de la información a sus compañías de seguros contratantes, empleados, contratistas, prestadores de servicio, proveedores, distribuidores, asesores y prestadores de servicios de salud únicamente para efectos de la prestación de servicios de salud, el cumplimiento de los contratos celebrados por la compañía o para la ejecución del objeto social de esta, quienes estarán obligados a dar tratamiento a esos datos personales en calidad de responsables de los mismos y conforme a las finalidades y usos previstos en las presentes políticas. De tratarse de una transmisión o transferencia al exterior será a un país que cuente con los niveles adecuados de protección de datos personales.

También podrá transferir y/o transmitir sus datos personales a cualquier adquirente de la empresa, así como a su matriz, cualquier subsidiaria suya o de su matriz y/o división o negocio de la organización de la que Sigma hace parte.

IX. Vigencia del tratamiento de la información y datos personales

Tratándose de información suministrada por compañías aseguradoras está será reemplazada en un tiempo aproximado de 6 meses desde su recepción, ya que la vigencia de la póliza caduca y se reescriben los datos con los asegurados vigentes; sin embargo la información de los asegurados y de usuarios en general atendidos a través de nuestra compañía, de los trabajadores, ex trabajadores, clientes, proveedores y prestadores de servicios de salud serán almacenados en un servidor privado contratado por SIGMA, durante el tiempo necesario para que cumplamos con nuestras obligaciones y enviemos el

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SIGMA SOLUTIONS DEVELOPERS S.A.S.	CÓDIGO PO00-013-102023-01	Pública Externa
		VERSIÓN 02	

reporte de atenciones a LAS COMPAÑIAS que lo requieran o por el tiempo necesario para atender las disposiciones legales aplicables a la materia de que se trate así como los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

El servidor en el que se almacena la información podrá encontrarse en un país que cuente con los niveles adecuados de protección de datos personales.

X. Modificaciones a la Política de Tratamiento de la Información

SIGMA se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Tratamiento de la Información para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán publicadas en nuestro sitio web.

XI. Vigencia

Esta Política es efectiva desde la fecha de su publicación.

La última revisión publicada: 11 de enero de 2024

Dirección de contacto: Cra 11 a No. 93ª - 62 oficina 301

Teléfonos: en Bogotá 3798205 o desde otras ciudades en Colombia 018000117076 al área del Coordinador de Servicio al Cliente.