



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR MUTUAL**

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

## Tabla de Contenido

1.	Política de tratamiento y protección de datos personales.....	3
2.	Derechos como titular de la información son:.....	3
3.	Deberes del Titular de los Datos Personales .....	4
4.	Fines del tratamiento que Asociación Mutua Bienestar le da a sus datos: .....	4
5.	Principios para el tratamiento de Datos Personales .....	5
6.	Personas autorizadas .....	6
7.	Forma en la cual se obtienen los datos personales .....	6
8.	Medios para otorgar la autorización .....	6
11.	Área responsable de atención de peticiones, consultas y reclamos:.....	7
12.	Políticas de Asociación Mutua Bienestar frente al tratamiento de datos personales: .....	7
13.	Datos personales de niños y adolescentes.....	8
14.	Aviso de privacidad.....	8
15.	Formas de acceder al aviso de privacidad y las políticas de Asociación Mutua Bienestar frente al tratamiento de datos personales: .....	9
16.	Procedimientos para conocimiento, recolección, actualización, supresión, revocación y rectificación de la información .....	9
17.	Divulgación de la información.....	10
18.	Actualización de la Política de Privacidad.....	10

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha:02/05/2024

## 1. Política de tratamiento y protección de datos personales

Esta Política sobre el tratamiento y protección de datos personales, está alineada con el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, el capítulo 26 del Decreto único 1074 de 2015 y a la circular externa No. 002 de 3 de noviembre de 2015 expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a la inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

De acuerdo con lo normado sobre el tratamiento y protección de datos personales, solicitamos su aprobación para que, en la Asociación Mutual Bienestar, sigamos tratando su información personal, de manera transparente, responsable, segura e íntegra.

A través de este documento le informamos a los grupos de interés (Asociados, Empleados, Contratistas y Proveedores) y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a la Asociación Mutual Bienestar, sobre el procedimiento necesario que deben seguir si desean conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentran en nuestras bases de datos y/o archivos.

## 2. Derechos como titular de la información son:

En los términos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los derechos que le asisten al Titular de los Datos Personales y ante su falta absoluta, a sus Causahabientes, son los siguientes:

- 2.1. Consultar sus datos personales en forma gratuita y a conocer si los mismos están siendo objeto de cualquier tratamiento por la Asociación Mutual Bienestar.
- 2.2. Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la autorización otorgada a Asociación Mutual Bienestar para el Tratamiento de sus datos personales.
- 2.3. A recibir información por parte de Asociación Mutual Bienestar, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 2.4. Modificar y 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 vigentes.
- 2.5. 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.

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

### 3. Deberes del Titular de los Datos Personales

- 3.1. Suministrar los datos personales y/o sensibles en forma veraz, exacta, completa y oportuna.
- 3.2. Ejercer los derechos conferidos por la ley en debida forma.
- 3.3. Consultar la información que Asociación Mutual Bienestar publique en su sitio web, en materia de protección de datos personales y temas afines.
- 3.4. Actualizar los datos personales suministrados.

### 4. Fines del tratamiento que Asociación Mutual Bienestar le da a sus datos:

Sus datos personales serán tratados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución y la Ley para fines operativos, comerciales, de prevención, de administración, estadísticos, de riesgo y/o de fondeo y según la autorización dada para el tratamiento de Asociación Mutual Bienestar o de las Personas Autorizadas, según se indica a continuación:

La información suministrada por el titular será incluida en la base de datos de Asociación Mutual Bienestar y será utilizada para:

- 4.1. Cumplir con normas legales de conocimiento del Titular.
- 4.2. Establecer, mantener y profundizar la relación contractual.
- 4.3. Para el envío de mensajes que contengan información comercial, de mercadeo, personal, institucional, de productos o servicios o de cualquier otra índole que Asociación Mutual Bienestar considere al teléfono móvil y/o celular, correo electrónico, correo físico o por cualquier otro medio.
- 4.4. Para ser consultada, intercambiada o circulada por Asociación Mutual Bienestar, con cualquier operador de información y/o banco de datos nacional o extranjero.
- 4.5. Actualizar la información.
- 4.6. Evaluar la calidad de los productos y servicios suministrados por nuestra entidad.
- 4.7. Efectuar actividades de cobranza en relación con obligaciones contraídas por el Titular.
- 4.8. Para realizar mediciones de calidad y desempeño.
- 4.9. Evaluar el riesgo crediticio.

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

## 5. Principios para el tratamiento de Datos Personales

Asociación Mutual Bienestar aplicará de manera íntegra los siguientes principios fundamentados en el desarrollo de la Ley 1581 de 2012:

**Legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad regulada sujeta a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales NO podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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

**Finalidad:** El Tratamiento de datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**Transparencia:** En el Tratamiento se garantiza el derecho del Titular a obtener del responsable o encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte del responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y de la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas prevista en la ley.

**Confidencialidad:** Todas las personas que intervenga en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con algunas de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha:02/05/2024

## 6. Personas autorizadas

Tienen acceso a la información registrada en la base de datos institucional:

- Personal de las agencias
- Área Administrativa: Gerencia, Contabilidad, Financiera, Comunicaciones, Jurídico y Recursos Humanos.
- Organismos e instancias de vigilancia y control internos y externos
- Centrales de riesgos
- Contratistas pasados, presentes, futuros y potenciales.

## 7. Forma en la cual se obtienen los datos personales

Para efectos del Tratamiento de los Datos Personales, se solicitará autorización previa e informada del Titular, la cual será obtenida mediante el “Formulario de vinculación, solicitud de servicios y actualización de base de datos” institucional. La información se recibirá de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

## 8. Medios para otorgar la autorización

El Titular de los datos personales deberá autorizar a Asociación Mutual Bienestar para el Tratamiento de los mismos, aceptando el aviso y formato de autorización, contenida en el “Formulario de vinculación, solicitud de servicios y actualización de base de datos” institucional.

## 9. Datos de Asociación Mutual Bienestar

- 9.1. Razón social: Asociación Mutual Bienestar
- 9.2. NIT. 800.189.182-6
- 9.3. Dirección: sede administrativa: Carrera 50 D N° 65-86 Prado Centro
- 9.4. Línea Única: 4446519

## 10. Canales para ejercer el derecho a la protección de los datos personales

- 10.1. Correo Electrónico: comunicaciones@bienestarmutual.com.co
- 10.2. Línea Única: 4446519

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

**10.3.** Correo Postal: sede administrativa: Carrera 50 D N° 65-86 Prado Centro — de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

El Titular de los datos personales podrá en cualquier momento presentar consultas, sugerencias, reclamos o quejas ante Asociación Mutua Bienestar, como responsable del tratamiento de sus datos personales.

Para la consecución de dichos trámites, el interesado deberá dirigir su consulta, sugerencia, reclamo o queja al correo electrónico [comunicaciones@bienestarmutual.com.co](mailto:comunicaciones@bienestarmutual.com.co). La solicitud será atendida dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Para el efecto, la solicitud deberá contener, al menos, la siguiente información:

- El titular o sus causas habientes, previa acreditación de su identidad.
- La descripción clara de los hechos que dan lugar a la consulta, sugerencia, reclamo o queja.
- Términos de la solicitud.
- Dirección física, electrónica y teléfono para notificación.
- Documentos que se quieran hacer valer por medio de los canales establecidos.

#### **11. Área responsable de atención de peticiones, consultas y reclamos:**

Gerencia, Desarrollo Humano, Dirección Jurídica y Comunicaciones.

#### **12. Políticas de Asociación Mutua Bienestar frente al tratamiento de datos personales:**

- 12.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 12.2.** Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 12.3.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 12.4.** Garantizar que la información objeto del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

- 12.5. Adoptar las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- 12.6. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- 12.7. Tramitar las consultas y reclamos formulados por el Titular en los términos señalados en la Ley.
- 12.8. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 12.9. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 12.10. Hacer uso de los datos personales solo para aquellas finalidades para las que se encuentra debidamente facultado.
- 12.11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **13. Datos personales de niños y adolescentes.**

En el Tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de Asociación Mutua Bienestar se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- 13.1. Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 13.2. Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- 13.3. Que en la medida de lo posible se realice dicho trámite teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores: madurez, autonomía, capacidad para entender el fin de dicho tratamiento, explicar las consecuencias que lleva el tratamiento.

### **14. Aviso de privacidad**

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, la Asociación Mutua Bienestar, identificada con NIT 800189182-6, por medio del siguiente aviso solicita su autorización para recolectar sus datos personales, con el fin de ser tratados de conformidad con la Política interna de Tratamiento de Datos Personales establecida por la Mutua, en especial con los siguientes fines:

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024

1. Manejo interno para efectos de registrar los asociados en la base de datos de Bienestar Mutual.
2. Promocionar los productos y/o servicios ofrecidos por la Mutua.
3. Compartir información con terceros, aliados o proveedores para la realización de actividades objeto de la Mutua.
4. Manejar información y datos de la organización y de sus asociados con los diferentes grupos de interés.

**El titular de los datos personales tiene derecho a:**

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.
3. Solicitar la supresión de sus datos personales.
4. Solicitar prueba de la autorización otorgada.

**15. Formas de acceder al aviso de privacidad y las políticas de Asociación Mutua Bienestar frente al tratamiento de datos personales:**

Se podrá acceder al Aviso de Privacidad y las Políticas vigentes de Asociación Mutua Bienestar, en materia de protección de datos personales a través del sitio web <https://www.bienestarmutual.com.co/>.

**16. Procedimientos para conocimiento, recolección, actualización, supresión, revocación y rectificación de la información**

Se podrá solicitar a través de los canales de contacto nombrados anteriormente, actualización, supresión revocación y rectificación de la información y/o efectuar consultas o reclamos relacionados con su información.

Asociación Mutua Bienestar validará su identificación, recolectará, analizará, clasificará y emitirá la respuesta a su solicitud en los tiempos establecidos en las leyes mencionadas y será enviada a través del medio por el cual se recibe la solicitud o por el medio en que el usuario especifique su comunicación.

La supresión de datos personales y/o revocación de autorización para tratamiento de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Su autorización podrá ser enviada al siguiente correo electrónico: [comunicaciones@bienestarmutual.com.co](mailto:comunicaciones@bienestarmutual.com.co) o enviarse mediante

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha:02/05/2024

comunicaciones escritas dirigida a Asociación Mutual Bienestar en la carrera 50 D N° 65-86 Prado Centro – Medellín.

### **17. Divulgación de la información**

La información de datos personales se podrá compartir sin autorización en los casos contemplados en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, los cuales se señalan a continuación:

- 17.1.** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- 17.2.** Datos de naturaleza pública.
- 17.3.** Casos de urgencia médica o sanitaria.
- 17.4.** Tratamiento de información autorizado por la ley.

### **18. Actualización de la Política de Privacidad**

Asociación Mutual Bienestar se reserva el derecho de realizar cambios en esta Política de Privacidad en cualquier momento.

En el evento que se realice un cambio importante en esta Política de Privacidad, lo notificaremos publicando un aviso del cambio en nuestra página web o a través de envío por correo electrónico, según sea requerido por la ley.

El uso continuado de nuestros medios de comunicación, le permitirán estar enterado de los cambios, así mismo significará su aceptación y acuerdo con los cambios y revisiones.

**La presente actualización de la “Política de Tratamiento de Datos Personales” rige a partir del 9 de mayo de 2024 y fue aprobada por el Comité de Alta Dirección el día 2 de mayo de 2024.**

---

**DIANA CATALINA ORTIZ BENJUMEA**  
**Gerente General**

<b>Elaborado Por</b>	<b>Revisado Por</b>	<b>Aprobado Por</b>
Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Dirección Calidad	Nombre: Alta Dirección
Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Dirección Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 02/05/2024	Fecha: 02/05/2024	Fecha:02/05/2024