

**MANUAL DE
TRATAMIENTO
PARA LA
PROTECCIÓN DE
DATOS
PERSONALES
E INFORMACIÓN
SENSIBLE**

2016

MEGASALUD IPS SAS



| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  Mega salud IPS <small>NIT. 813.008.574 - 1</small> | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | | VERSION | 1 |
| | | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | | PAGINAS | 1 DE 12 |

CONTENIDO

| | pág. |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. GENERALIDADES | 4 |
| 1.1. Objetivos | 4 |
| 1.1.1. Objetivo general | 4 |
| 1.1.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.2. Alcance | 4 |
| 1.3. Definiciones..... | 4 |
| 2. CONTENIDO DEL DOCUMENTO | 5 |
| 2.1. Circulación de información | 6 |
| 2.2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales | 6 |
| 2.3. Derechos de los usuarios de MEGASALUD IPS SAS con respecto a sus datos..... | 7 |
| 2.4. Deberes de MEGASALUD IPS SAS con respecto a los datos personales e información sensible de sus clientes: | 7 |
| 2.5. Casos en que NO se requiere autorización del titular para el tratamiento de datos..... | 8 |
| 2.6. Personas a las que MEGASALUD IPS SAS les puede suministrar autorización para el tratamiento de datos | 8 |
| 2.7. Principios para el tratamiento de datos sensibles..... | 9 |
| 2.8. Tratamiento de datos personales de menores de edad: | 9 |
| 2.9. Procedimiento para consulta, actualización, supresión, rectificación y reclamaciones: | 9 |
| 2.10. Política de garantía de seguridad en el manejo de datos personales y de la información..... | 10 |
| 2.11. Aviso de privacidad..... | 10 |
| 2.12. Cláusula contractual sobre manejo de datos sensibles..... | 10 |
| 2.13. Socialización de manual de protección y manejo de datos personales e información sensible..... | 11 |
| 3. MECANISMOS DE VIGILANCIA Y SANCIÓN | 11 |
| 4. EVALUACIÓN | 11 |



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | VERSION | 1 |
| | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | PAGINAS | 1 DE 12 |

INTRODUCCIÓN

De conformidad con la regulación vigente, es un derecho fundamental de todas las personas naturales o jurídicas, autorizar el tratamiento de su información cuando es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Los principios y disposiciones contenidas en el presente manual serán aplicables a la información personal registrada en las bases de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Atendiendo las disposiciones establecidas en la ley estatutaria de protección de datos personales – Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias – MEGASALUD IPS SAS presenta el Manual de tratamiento para la protección de datos personales e información sensible, en el que se brindan estrictas instrucciones sobre el manejo adecuado de los datos personales e información confidencial entregada por los usuarios, clientes y proveedores, para mantener en todo orden y circunstancia su naturaleza de privacidad. Así mismo se determinan las acciones a tomar en casos de reclamaciones generadas por los clientes de la organización con respecto al manejo de forma segura y confidencial y se determina las acciones a tomar en caso de incumplimiento de la misma.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  Mega salud IPS <small>NIT. 813.008.574 - 1</small> | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | | VERSION | 1 |
| | | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | | PAGINAS | 1 DE 12 |

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivos

1.1.1. *Objetivo general*

Establecer el Manual de tratamiento de información para la protección de datos personales conforme a la normativa vigente, que permita fijar y garantizar una posición institucional clara con respecto al correcto tratamiento de los mismos, en concordancia con la política de confidencialidad y demás directrices institucionales de la MEGASALUD IPS SAS

1.1.2. *Objetivos específicos*

- Definir las estrategias de divulgación del Manual de tratamiento de datos personales e información sensible que permitan el conocimiento, uso y apropiación de las políticas de confidencialidad por parte del personal de la institución.
- Cumplir con las normas que rigen en el país en esta materia y que para el caso están contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- Informar a los funcionarios y clientes externos acerca de la adopción de la política sobre recolección, tratamiento, actualización, circulación y uso de datos personales, dejando claro que MEGASALUD IPS SAS protege la información registrada en la base de datos y/o archivo institucional y cumple con las normas legales vigentes sobre esta materia.
- Socializar con los públicos internos y externos la política de tratamiento de datos personales e información sensible, adoptada por la institución.
- Garantizar la operacionalización de la política de confidencialidad de MEGASALUD IPS SAS de acuerdo a lo establecido en el Manual de políticas de la organización.

1.2. Alcance

El presente Manual aplica para los procedimientos institucionales que implican la recolección, tratamiento, actualización, circulación y uso de los datos personales de los clientes internos y externos de MEGASALUD IPS SAS en cada una de sus sucursales.

1.3. Definiciones

AUTORIZACIÓN: es el consentimiento previo y expreso que otorga el titular del dato para que se realice el tratamiento del mismo.

DATO PERSONAL: es aquella información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables y la cual puede identificarla. Por ejemplo: nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico, estado civil, huella dactilar, etc.

DATO PERSONAL SEMIPRIVADO: son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | | |
|--|--|--|----------|--------------|
|  Mega salud IPS NIT. 813.008.574 - 1 | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | | VERSION | 1 |
| | | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | | PAGINAS | 1 DE 12 |

información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación¹).

DATO PERSONAL SENSIBLE: es la información que afecta la intimidad de su titular por lo que su uso indebido puede generar discriminación. Esta información no puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerida para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.

DATO PERSONAL PRIVADO: es información de carácter íntimo que por su naturaleza estrictamente individual o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento se requiere de autorización manifiesta.

DATO PERSONAL PÚBLICO: es aquel dato personal cuya recolección y tratamiento no requiere autorización del titular de la información.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: es aquella 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 tratamiento².

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de la información.

TITULAR: es aquella persona natural dueña del dato personal y que debe autorizar su tratamiento. En el caso de los menores de edad, sus representantes legales tendrán la facultad de autorizar o no el tratamiento de sus datos personales.

TRATAMIENTO: es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

BASE DE DATOS: es el conjunto organizado de datos e información personal que sean objeto de tratamiento.

FUENTE DE INFORMACIÓN: es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole.

2. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

MEGASALUD IPS SAS se encuentra comprometida con el estricto cumplimiento de la normatividad, por lo cual en adelante informa a sus públicos internos y externos que se adoptan directrices de obligatoria aplicación sobre recolección, actualización y manejo de datos personales e información sensible.

Durante el desarrollo, interpretación y aplicación del presente manual se tendrán en cuenta de manera armónica e integral los siguientes principios³:

- **Principio de veracidad o calidad de los registros o datos:** la información contenida en las bases de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

¹ Superintendencia Financiera de Colombia.

² Alcaldía Mayor de Bogotá.

³ Ley Estatutaria 1581 de 2012.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | VERSION | 1 |
| | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | PAGINAS | 1 DE 12 |

- **Principio de finalidad:** la finalidad debe informársele al titular de la información previa con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.
- **Principio de circulación restringida:** la administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley. Los datos personales, no podrán ser accesibles a través de ningún medio de divulgación masiva, salvo que éste sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la Ley.
- **Principio de temporalidad de la información:** la información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad de la base de datos.
- **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** El presente manual se enmarca en el amparo de los derechos constitucionales como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información.
- **Principio de seguridad:** la información que conforma los registros individuales constitutivos de las bases de datos, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se manejará con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** los funcionarios de MEGASALUD IPS SAS están obligados en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en el presente Manual y en los términos del mismo.

2.1. Circulación de información

La información recolectada y/o suministrada de conformidad con lo dispuesto en MEGASALUD IPS SAS que haga parte la base de datos que administran, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos:

- A los titulares y a las personas debidamente autorizadas por estos.
- A los usuarios de la información, dentro de los parámetros establecidos.
- A cualquier autoridad legislativa, previa orden judicial escrita.
- A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.
- A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria tenga la misma finalidad.

2.2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales

Los datos personales de los usuarios e información sensible serán tratados con la siguiente finalidad:

1. Programación de citas e intervenciones quirúrgicas.
2. Respuestas a solicitudes de mejoramiento, peticiones, quejas y reclamos.
3. Generación de certificaciones médicas, incapacidades y demás.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



4. Verificación de vínculo con la EPS a la cual está afiliado, estados de ingreso, y demás servicios relacionados con seguridad social.
5. Campañas de educación, promoción y prevención al usuario hospitalizado y ambulatorio.
6. Actividades de mercadeo y/o promoción de servicios con quien MEGASALUD IPS SAS haya celebrado alianzas comerciales.
7. Información sobre nuevos productos y servicios.
8. Información de campañas y programas especiales (Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad).
9. Análisis del riesgo poblacional general e individual de los usuarios.
10. Análisis del gasto en salud.
11. Auditorías internas programadas y realizadas por MEGASALUD IPS SAS
12. Programas encaminados al mejoramiento de la prestación de servicio y atención.
13. Datos de salud para calificación de origen de las enfermedades.
14. Encuestas de satisfacción de los servicios y atenciones prestadas.
15. Notificación de bases datos de inasistencias a citas médicas
16. Actualización de datos requeridos en la Historia Clínica.
17. Proyectos de investigación científica.
18. Reportes estadísticos en casos de emergencia.

2.3. Derechos de los usuarios de MEGASALUD IPS SAS con respecto a sus datos

Los derechos que tienen los usuarios de MEGASALUD IPS SAS frente al tratamiento de sus datos personales son:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales desde el momento de la admisión a cualquier servicio prestado. 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado por MEGASALUD IPS SAS del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de datos y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento se considere que no se respetan 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 ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

2.4. Deberes de MEGASALUD IPS SAS con respecto a los datos personales e información sensible de sus clientes:

Al ser MEGASALUD IPS SAS responsable directo del tratamiento de los datos personales e información sensible de sus usuarios, debe cumplir los siguientes deberes:

- a. Garantizar a los usuarios el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de habeas data.
- b. Notificar al usuario y a los proveedores a través del medio electrónico, la solicitud para la autorización por parte del titular del dato para el manejo y conservación de la información. Así como la finalidad de la recolección de datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- c. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



| | | | | |
|--|--|--|----------|--------------|
|  Mega salud IPS NIT. 813.008.574 - 1 | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | | VERSION | 1 |
| | | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | | PAGINAS | 1 DE 12 |

- d. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento de la misma sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable, comprensible y únicamente con datos cuyo tratamiento estén previamente autorizados.
- e. Actualizar la información comunicando oportunamente todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información proporcionada a éste se mantenga actualizada.
- f. Rectificar la información cuando sea incorrecta y/o incompleta.
- g. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los usuarios dentro de los términos establecidos en la presente Manual, a través de la Oficina de Atención al Usuario.
- h. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del usuario de la Clínica, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- i. Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus datos.
- j. 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 sus usuarios.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando MEGASALUD IPS SAS realice el tratamiento por cuenta de un tercero (encargado del tratamiento los datos) deberá cumplir con los mismos deberes relacionados anteriormente y además:

1. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
2. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que están autorizadas.
4. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los usuarios.
5. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
6. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio con respecto al tratamiento de datos.

2.5. Casos en que NO se requiere autorización del titular para el tratamiento de datos.

- Cuando se trata de datos personales públicos.
- Cuando los datos personales son requeridos por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.
- Cuando se está frente a casos de urgencia médica o sanitaria.
- Cuando son tratados para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando el dato se relaciona con información contenida en el registro civil.

2.6. Personas a las que MEGASALUD IPS SAS les puede suministrar autorización para el tratamiento de datos

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente manual podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a. A los titulares, sus causa habientes o sus representantes legales.
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | |
|---|----------|--------------|
|  MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | VERSION | 1 |
| | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | CODIGO | M-G-038 MD |
| | PAGINAS | 1 DE 12 |

2.7. Principios para el tratamiento de datos sensibles

El tratamiento de los datos sensibles del usuario de MEGASALUD IPS SAS se encuentra prohibido, excepto en los siguientes casos:

- Cuando el usuario haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el tratamiento del dato sea necesario para salvaguardar el interés vital del usuario y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- Cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial
- Cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Por otro lado se debe advertir al usuario las siguientes condiciones:

- a) Que para el tratamiento de sus datos sensibles no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento y
 - b) Que de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, deberá establecerse cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad que se dará a los mismos, así como para obtener su consentimiento expreso.
- Para el caso de los datos de salud de los usuarios, se considerarán parte de su historia clínica y tendrán la reserva establecida en la ley.

2.8. Tratamiento de datos personales de menores de edad:

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se encuentra prohibido, excepto cuando se trate de datos que sean de carácter público y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

2.9. Procedimiento para consulta, actualización, supresión, rectificación y reclamaciones:

Los usuarios de la MEGASALUD IPS SAS podrán acceder y consultar su información personal a través de los siguientes medios:

- **Consultas:** se formulará de manera formal a través de correo electrónico u oficio y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación 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.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  NIT. 813.008.574 - 1 | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | VERSION | 1 |
| | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | PAGINAS | 1 DE 12 |

- **Reclamos:** el titular o las personas autorizadas por la ley que consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la mencionada ley, podrán presentar un reclamo ante la institución.
- **Contacto:** los titulares podrán ejercer sus derechos de consultar, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales de manera individual, notificando a la clínica para realizar la correspondiente corrección.

Para poder acceder a dicha información MEGASALUD IPS SAS realizará previamente a la solicitud, la verificación de la identidad del usuario solicitando confirmación de ciertos datos personales que reposan en la base de datos. Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la información sobre sus datos personales y se podrá realizar cualquier trámite relacionado con los mismos.

Dado el caso en que el usuario necesite realizar una consulta adicional o requiera que la información contenida en la base de datos de MEGASALUD IPS SAS sea actualizada, rectificada, modificada, suprimida o considere que hay un presunto incumplimiento en la protección de sus datos, éste podrá presentar su reclamo a través del correo asistenteadministrativo1@megasaludips.com, o línea de atención al usuario (098) 420573 y Oficinas de Atención al Usuario de la sucursal donde se requiera. El trámite de respuesta a la consulta/reclamo presentada por el usuario estará a cargo del área de Atención al Usuario. La consulta/reclamo elevado por un usuario deberá, en todos los casos, presentarse por escrito y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Identificación completa del usuario (nombre, dirección de notificación, documento de identificación, fecha de nacimiento, lugar y fecha de expedición de documento de identidad).
2. Descripción de los hechos que dan objeto a la consulta/reclamo.
3. Documentos soportes a los hechos.
4. Vía por la cual quiere recibir la respuesta a su consulta/reclamo.

En caso de consulta se dará respuesta al usuario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la misma dentro del anterior término, se informará al usuario, 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.

En caso de reclamo se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al usuario 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. Si la Clínica no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al usuario.

2.10. Política de garantía de seguridad en el manejo de datos personales y de la información

Para el tratamiento de los datos personales e información de los usuarios, informamos que los mecanismos a través de los cuales se hace uso de éstos son seguros y confidenciales puesto que MEGASALUD IPS SAS cuenta con los medios tecnológicos idóneos para asegurar que dichos datos sean almacenados de forma segura garantizando la confidencialidad de los mismos.

2.11. Aviso de privacidad

Se informa a la comunidad donde hacemos presencia que el aviso de privacidad se encuentra publicado internamente en SharePoint y a nivel externo en la web www.megasaludips.com y en perfiles de Facebook y Twitter.

2.12. Cláusula contractual sobre manejo de datos sensibles



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  Mega salud IPS <small>NIT. 813.008.574 - 1</small> | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | | VERSION | 1 |
| | | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | | PAGINAS | 1 DE 12 |

Con el fin de acceder a la autorización del manejo de datos e información sensibles de los contratistas de servicios se dispone que todos los contratos contengan la cláusula que a continuación se transcribe:

"AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para el tratamiento de datos personales y su régimen de protección, EL CONTRATISTA autoriza al CONTRATANTE para la recolección de sus datos personales, así como el tratamiento, almacenamiento y uso de su información para su contratación y para su uso relacionado con todos los aspectos atinentes al contrato, tales como la ejecución, cumplimiento, indicadores de gestión, productos a entregar, supervisión, liquidación del contrato etc."

Esta cláusula deberá ser incluida en cada uno de los contratos que lo requieran y será responsabilidad del área jurídica garantizar el cumplimiento durante la verificación de los documentos soportes del convenio contractual entre las partes.

2.13. Socialización de manual de protección y manejo de datos personales e información sensible

De manera permanente se enviarán mensajes a través de los canales de comunicación internos para que el personal reconozca el cumplimiento de la política de protección de datos personales y el buen manejo de los datos con lo cual se encuentra comprometida la MEGASALUD IPS SAS, por lo que será conveniente publicar a manera de tips en las carteleras institucionales.

3. MECANISMOS DE VIGILANCIA Y SANCIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad externa que realizará vigilancia y control con el objetivo de garantizar que en el tratamiento de datos personales e información sensible, se respeten los principios, derechos y procedimientos previstos en el presente Manual.

Dentro de la MEGASALUD IPS SAS, cualquier incumplimiento frente a las políticas o determinaciones generadas en el presente manual para el buen manejo de los datos por parte de los funcionarios será reportado a talento humano para la correspondiente investigación y aplicación de sanción a que diere lugar. Por otra parte si se trata de un contratista se deberá reportar al interventor del contrato para que se genere la verificación del incumplimiento y se procesa a generar la sanción de acuerdo a lo estipulado en los términos contractuales.

4. EVALUACIÓN

La verificación del cumplimiento del presente manual se realizará a través de:

- La notificación de los casos expresos por parte del SIAU sobre solicitudes, o reclamos por parte de los usuarios de forma mensual para el manejo de la información o actualización de la misma.
- Auditorias de cumplimiento al manejo adecuado de la información.



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"



| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  NIT. 813.008.574 - 1 | MANUAL DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES E INFORMACION SENSIBLE | VERSION | 1 |
| | | VIGENCIA | Febrero 2015 |
| | | CODIGO | M-G-038 MD |
| | | PAGINAS | 1 DE 12 |

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---|--|---|
| Versión | Descripción del Cambio | Fecha de Aprobación |
| 1 | Creación del documento | Febrero 2015 |
| | | |
| | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Firma | Firma | Firma |
| Nombre: ANGELICA TATIANA ANDRADE Cargo: Comunicadora Social | Nombre: Dra. MONICA BIBIANA MARTINEZ Cargo: Coordinadora Nacional de Calidad | Nombre: Dr. Andrés Mendez Pava Cargo: Gerente |



"Recuerda reciclar todo el material reutilizable que se genere para la realización del presente procedimiento"

