



POLITICAS DE TRATAMIENTO
PARA DATOS PERSONALES
CLIENTES

DOCUMENTO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

En Colombia el tratamiento de datos personales está reglamentado por un marco jurídico que incluye la Ley 1581 de 2012, así como los decretos, leyes y demás actos que la complementan, adicionan o modifican. Dentro de dicho marco se resalta la importancia y el deber de todas las entidades que realizan cualquier tratamiento de datos personales de adoptar políticas en armonía con los principios descritos por la Ley, deberes tanto de responsables como encargados de tratamiento de datos personales y derechos de los titulares de dichos datos.

Acorde al Decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, IPS SALUD A TU LADO como entidad responsable y/o encargada de tratamiento de datos personales pone a disposición de los titulares y otros interesados la presente documentación acerca de la privacidad y políticas de tratamiento de datos personales de los clientes de IPS SALUD A TU LADO.

ACERCA DE IPS SALUD A TU LADO

Nombre: IPS SALUD A TU LADO

Razón social: I.P.S. Salud a tu lado S.A.S.

Ubicación: Sede principal ubicada en la ciudad de Sincelejo, dentro del departamento de Sucre, Colombia.

Dirección: Calle 14 No. 19A – 39, Barrio La Ford, Ciudad Sincelejo - Sucre, Colombia.

Correo Electrónico: contacto@saludatulado.com

Dirección Web: www.saludatulado.com

Teléfono: (5) 280 75 09

DEFINICIONES

Para facilitar la lectura del presente documento, se presenta a continuación un conjunto de definiciones para términos y conceptos clave, tal como aparecen en la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Encargado del Tratamiento: 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 Tratamiento;

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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 que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012 expresa unos principios que rigen la implementación de los procesos para el tratamiento de los datos personales, los cuales deben aplicarse de manera armónica e integral para el cumplimiento de dicha ley. A continuación se presentan dichos principios tal cual como son descritos en la Ley.

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

Principio de 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;

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, fraccionados o que induzcan a error;

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

Principio de 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan 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 alguna 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 en la presente ley y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO DE DATOS DE CLIENTES

En IPS SALUD A TU LADO se realiza tratamiento de datos personales de los clientes en la entidad, siendo dichos datos suministrados por los clientes como titulares de los mismos, de manera consciente y voluntaria a través de los funcionarios y clientes de servicio contratados por la entidad en las distintas áreas dispuestas para atender a los clientes, entendiéndose sin lugar a equivocaciones que los datos suministrados a IPS SALUD A TU LADO serán tratados con los siguientes fines:

Para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales celebradas directamente entre IPS SALUD A TU LADO y los clientes que contratan los servicios ofrecidos por IPS SALUD A TU LADO. Para contactar a sus clientes en caso de presentarse novedades relacionadas con la relación contractual vigente, pasada o potencial entre dichos titulares de datos y la entidad, para llevar a cabo las comunicaciones necesarias entre ambas partes con tal de ejecutar los procesos derivados de la relación contractual entre los titulares e IPS SALUD A TU LADO.

Para contactar a sus clientes históricos y vigentes, así como participar en procesos de licitación con clientes potenciales siempre y cuando dichos clientes hayan suministrado la información relacionada con datos personales a IPS SALUD A TU LADO (directamente, conscientemente, voluntariamente y bajo ninguna equivocación sobre el propósito de los datos compartidos), con el objeto de ofrecerles sus servicios dentro del portafolio ofertado por la entidad acorde a las estrategias de mercadeo de IPS SALUD A TU LADO.

Para llevar a cabo el cobro, a través de los soportes pactados entre clientes y la entidad, así como los requeridos por la normativa vigente.

Para llevar el registro contable de la operación de IPS SALUD A TU LADO, acorde a lo que dicte la normativa vigente.

Para llevar a cabo las tareas necesarias que garanticen el cumplimiento por parte de IPS SALUD A TU LADO de cualquier normativa vigente que aplique a la entidad, como resultado de la prestación de sus servicios.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los clientes en calidad de titulares de sus datos personales suministran de manera consciente, voluntaria y directa sus datos personales a IPS SALUD A TU LADO, autorizando en el momento de la entrega de la información a IPS SALUD A TU LADO (durante cada una de las actividades donde se entrega información relacionada con datos personales) para tratar sus datos personales con las finalidades descritas en éste documento, de manera inequívoca sobre el tratamiento a realizar por parte de IPS SALUD A TU LADO a sus datos personales, al contactar cualquiera de las áreas dispuestas por IPS SALUD A TU LADO para la atención de los mismos, a través de empleados y proveedores de servicio contratados por IPS SALUD A TU LADO para llevar a cabo los procesos directamente relacionados y derivados de la relación contractual entre ambas partes.

En consecuencia de las finalidades establecidas para el tratamiento de datos personales, la información será tratada por varios roles dentro de la entidad, por empleados o proveedores de servicio, acorde a los procesos definidos por IPS SALUD A TU LADO, dentro de los cuales se presentan:

Profesionales y auxiliares administrativos, relacionados con los procesos requeridos para la correcta operación de la entidad y el cumplimiento de la norma vigente respecto a las obligaciones de dicha entidad.

Entidades de control designadas o autorizadas por la Ley, para el uso de los datos personales tratados por la entidad.

Personas naturales o jurídicas responsables de prestación de servicios que requieran los datos personales de los clientes, bajo solicitud del mismo titular en pos de resolver una obligación del titular ante dicho solicitante.

Debido a la naturaleza de los servicios prestados por IPS SALUD A TU LADO sus bases de datos y/o archivos de clientes no contienen información de menores de edad. Para efectos de las personas que son atendidas como pacientes, aplica la política de tratamiento de datos de pacientes, e incluso bajo dicha óptica, el cliente es un mayor de edad bajo el cual el menor está a cargo.

DERECHOS DE LOS TITULARES

La Ley 1581 de 2012 consigna los derechos de los titulares respecto al tratamiento de sus datos personales, y resalta el deber y la importancia para las entidades responsables y/o encargadas del tratamiento de los mismos de publicarlos en sus políticas de privacidad y tratamiento de datos personales. En cumplimiento de dicha Ley y en pos de informar a los interesados en el tratamiento de datos personales, se presentan dichos derechos como son expresados en la Ley 1581 de 2012.

- 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 presente 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 presente 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 esta ley y a la Constitución;
- f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 del 2012 consigna deberes para los responsables del tratamiento de datos personales, los cuales aplican a IPS SALUD A TU LADO cuando actúa en calidad de tal. Dichos deberes se comparten a continuación tal cual son manifestados en la Ley 1581 de 2012.

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c)** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e)** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f)** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h)** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i)** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

- l)** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n)** 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.
- o)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 del 2012 consigna deberes para los encargados del tratamiento de datos personales, los cuales aplican a IPS SALUD A TU LADO cuando actúa en calidad de tal. Dichos deberes se comparten a continuación tal cual son manifestados en la Ley 1581 de 2012.

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d)** Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;

- g)** Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h)** Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k)** 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;
- l)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

IPS SALUD A TU LADO pone a disposición de sus clientes para efectos de trámites relacionados con el tratamiento de sus datos personales, a un equipo interdisciplinario conformado por las áreas de coordinación administrativa, calidad, gerencia y dirección general, quienes son los responsables de garantizar los derechos de sus clientes a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos y revocar la autorización concebida a la entidad para el tratamiento de los datos personales.

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los clientes de IPS SALUD A TU LADO como titulares de sus datos personales, cuentan con los siguientes canales involucrados directamente en la interacción diaria entre ambas partes para llevar a cabo la solicitud de conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Vía telefónica: Los clientes de IPS SALUD A TU LADO en calidad de titulares de su información podrán comunicarse con la recepción administrativa de IPS SALUD A TU LADO y solicitar ser comunicados con un delegado del equipo responsable para garantizar los derechos de los titulares sobre sus datos personales tratados en IPS SALUD A TU LADO. La línea a la que pueden comunicarse es la (5) 2807509 (recepción administrativa), resaltando que requieren realizar una petición, queja o reclamo relacionado con el tratamiento de datos personales, momento en que se solicitará su respuesta a preguntas de contacto para que un funcionario del equipo interdisciplinario lo contacte y le explique cómo tramitar su solicitud. Para recibir por completo su solicitud, debido a la privacidad que requiere el tratamiento de datos personales, se le solicitará presentar evidencia vía presencial o por correspondencia de identificación como titular, causahabiente o representante según exija la normativa vigente para continuar el proceso.

Vía correspondencia: Los clientes de IPS SALUD A TU LADO en calidad de titulares de la información, podrán enviar la solicitud por escrito, adjuntando un soporte documental suficiente que haga válida la identidad del solicitante como titular de la información. La solicitud puede ir dirigida al área de gerencia, calidad o coordinación administrativa especificando la naturaleza de la misma con el tratamiento de datos personales del titular realizado por IPS SALUD A TU LADO. La solicitud escrita debe enviarse a la dirección: Calle 14 No. 19A - 39 Barrio La Ford, Sincelejo, Sucre.

Vía Presencial: Los clientes de IPS SALUD A TU LADO en calidad de titulares de la información, podrán realizar la solicitud en cuestión presencialmente en la sede administrativa situada en la siguiente dirección: Calle 14 No. 19A - 39 Barrio La Ford, Sincelejo, Sucre. Los clientes deben identificarse con el soporte suficiente como titulares de la información ante la recepción de la oficina administrativa y financiera, donde se diligenciará un formato con el detalle de la solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de IPS SALUD A TU LADO. Dicho formato diligenciado, se guardará en 2 copias, una para el titular y otra para IPS SALUD A TU LADO.

Luego de recibida la solicitud, IPS SALUD A TU LADO contará con los siguientes plazos según el tipo de solicitud para poder brindar respuesta al titular de los datos.

Para consultas: IPS SALUD A TU LADO brindará respuesta a solicitudes de titulares, ya sea como responsable o encargado del tratamiento de datos personales, en un término máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

De no ser posible para la entidad brindar respuesta en el plazo descrito, IPS SALUD A TU LADO informará al titular del motivo de la demora e informará una nueva fecha para lograr solución a la solicitud, conformando 5 días adicionales al vencimiento del primer término la máxima extensión del plazo para resolver la solicitud realizada por el titular.

Para reclamos: IPS SALUD A TU LADO atenderá como primera instancia los reclamos del titular relacionados con su tratamiento de datos personales por parte de la entidad, siendo estos considerados necesarios en términos de corregir, actualizar o suprimir dichos datos, o destaquen el incumplimiento de los deberes que aplican a la entidad en la Ley 1581 de 2012.

Para la completa recepción del reclamo el titular debe suministrar su identificación, una descripción de los hechos que ameritan el reclamo, su dirección, y los documentos que el titular desee hacer valer. IPS SALUD A TU LADO debe informar al interesado del reclamo, cualquiera de los elementos descritos anteriormente que se requieran para hacer un reclamo completo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del reclamo (si transcurren 2 meses desde la fecha de recepción del requerimiento y el interesado no ha brindado respuesta requerida para completar el reclamo, se entiende como desistido dicho reclamo).

Una vez el reclamo sea recibido por completo, en la base de datos se debe registrar una leyenda que diga "Reclamo en trámite" así como el motivo del reclamo dentro de los 2 días hábiles luego de dicha recepción. El plazo para atender el reclamo será de 15 días hábiles siguientes a la fecha del recibo completo del reclamo y, si no es posible para IPS SALUD A TU LADO resolverlo en dicho plazo, la entidad debe informar al interesado del reclamo el motivo de la demora, especificando en dicha comunicación una nueva fecha para resolver el reclamo, la cual tendrá por máximo plazo 8 días hábiles luego de finalizar el primer término.

Tanto el titular como sus causahabientes, luego de ser debidamente identificados como tales, pueden acceder a los procedimientos descritos para realizar consultas o reclamos relacionados con los datos personales del titular objeto de tratamiento por parte de IPS SALUD A TU LADO.

El titular o causahabiente de los datos podrá elevar la queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio solamente cuando haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante IPS SALUD A TU LADO en calidad de responsable o encargado del tratamiento de los datos personales en cuestión.

FECHA DE VIGENCIA

Las políticas descritas en el presente documento son vigentes a partir de Junio 15 del 2017, para todas las bases de datos y/o archivos con información de clientes de IPS SALUD A TU LADO.

Los cambios realizados en las políticas de tratamiento de datos personales de clientes por parte de IPS SALUD A TU LADO, serán presentados en un nuevo documento el cual será puesto a disposición de sus clientes en la medida en que la implementación de dichos cambios sea ejecutada bajo requerimiento de la normatividad vigente aplicable a la entidad, así como se logren obtener mejoras en el tratamiento de datos personales.