



...cuida la salud de mi familia !

**MANUAL POLITICA Y
PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN
DE DATOS PERSONALES**

GESTIÓN JURIDICA

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. ASPECTOS GENERALES	5
1.1 CONCEPTOS BÁSICOS	5
1.2 DERECHO DE HABEAS DATA	6
1.3 OBJETO	7
1.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
1.5 ALCANCE	7
2. PRINCIPIOS RECTORES	8
2.1 Legalidad	8
2.2 Finalidad	8
2.3 Libertad	8
2.4 Veracidad o calidad	9
2.5 Transparencia	9
2.6 Acceso y circulación restringida	9
2.7 Seguridad	9
2.8 Confidencialidad	10
2.9 Temporalidad o caducidad	10
2.10 Interpretación integral de derechos constitucionales	10

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 2

3. DERECHOS DE LOS TITULARES Y LAS BASES DE DATOS DE ASMET SALUD ESS EPS SUJETAS A LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	10
3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES	10
3.2 AUTORIZACIÓN	11
3.3 UTILIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES	13
3.4 UTILIZACIÓN DE DATOS DE MENORES DE EDAD	14
3.5 BASES DE DATOS DE ASMET SALUD ESS EPS SUJETAS A LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	14
3.6 FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS	15
3.7 CANALES DE INFORMACIÓN	16
3.8 AVISO DE PRIVACIDAD	16
4. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	17
4.1 COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	17
4.2 COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	19
4.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS	20
5. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES	20
5.1 DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	20
5.2 CONSULTAS	20
5.3 RECLAMOS	21
5.4 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE	22
5.5 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	23

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 3

INTRODUCCIÓN

ASMET SALUD ESS EPS es una Asociación Mutual, entidad de derecho privado y sin ánimo de lucro, habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud para administrar recursos del régimen subsidiado en salud, que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal de sus afiliados, asociados, así como de su recurso humano y contratistas.

Debido a lo anterior, le corresponde actuar bajo los postulados de protección de datos personales en Colombia, señalados por la Ley 1581 de 2012 “*Ley General de protección de Datos Personales*” y su decreto reglamentario 1377 de 2013.

En cumplimiento de los citados mandatos, informará de manera clara y suficiente a sus afiliados, asociados, recurso humano y contratistas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información, poniendo a su disposición canales y medios para el ejercicio de sus derechos.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 4

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS

Para efectos de una mejor comprensión de la Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales que aquí se plasma, se hace necesario reseñar los siguientes términos de carácter técnico, con sus correspondientes definiciones o acepciones:

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, incluidos los depósitos de datos que constan en documentos que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: Información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Por ejemplo: nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico, estado civil, huella dactilar, etc.

Dato personal semiprivado: Información que no tiene una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a su titular, a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. Por ejemplo: datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social.

Dato personal privado: Información que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, entre otros.

Dato personal público: Información que la normatividad ha determinado expresamente como pública y, para cuya recolección y tratamiento, no es

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 5

necesaria la autorización del titular de la información. Por ejemplo: estado civil, datos del RUNT, sentencias judiciales.

Dato sensible: Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Por ejemplo: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, etc.

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 dueña de los datos personales que sean objeto de Tratamiento, para lo cual se requiere de su autorización. En la presente Política de Protección de Datos Personales, se entiende por Titular a los afiliados, asociados, así como al recurso humano y contratistas de ASMET SALUD ESS EPS.

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

1.2 DERECHO DE HABEAS DATA

Si bien antes de la expedición de la Constitución Política de 1991 se entendía que el Habeas Data se derivaba de otros derechos fundamentales (derecho a la intimidad, libre desarrollo de la personalidad, derecho a la información y rectificación), lo cierto es que este adquiere autonomía propia a partir de lo

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 6

dispuesto en el artículo 15 de la citada Carta Fundamental, el cual, conforme a lo expuesto por la Corte Constitucional en Sentencias T-729 de 2002 y C-748 de 2011, es entendido como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales”*.

Este derecho tiene su desarrollo legislativo con la Ley 1581 de 2012 y alude a que cualquier persona natural tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en bases de datos o archivos, administradas por entidades privadas o públicas, entre estas las EPS.

1.3 OBJETO

La presente Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales busca materializar y garantizar el derecho constitucional al Hábeas Data, el cual le asiste a los afiliados, asociados, recurso humano y contratistas respecto de los cuales ASMET SALUD ESS EPS haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

1.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales será aplicable únicamente a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de ASMET SALUD ESS EPS, bien en su Sede Nacional o en sus Sedes Departamentales y/o Municipales.

1.5 ALCANCE

Todos los empleados y contratistas de ASMET SALUD ESS EPS quedan obligados al cumplimiento de esta Política y Procedimientos de Protección de

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 7

Datos Personales, para lo cual se adelantarán las capacitaciones requeridas en aras de que las dependencias que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan los postulados de la Ley 1581 de 2012 y los instrumentos adoptados por la Mutual para conseguir su cumplimiento.

2. PRINCIPIOS RECTORES

Corresponde a ASMET SALUD ESS EPS entender, aplicar y desarrollar de manera íntegra los principios que rigen las actuaciones en materia de Tratamiento y Protección de Datos Personales, particularmente los siguientes:

2.1 LEGALIDAD

El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

2.2 FINALIDAD

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

2.3 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.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 8

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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 1581 de 2012 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 referida 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 citada ley 1581 de 2012.

2.7 SEGURIDAD

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, 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.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 9

2.8 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 ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

2.9 TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.10 INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente 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. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES Y LAS BASES DE DATOS DE ASMET SALUD ESS EPS SUJETAS A LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES

a) Por medio de los canales establecidos por ASMET SALUD ESS EPS, los Titulares pueden conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos,

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 10

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 a ASMET SALUD ESS EPS, salvo cuando de acuerdo con la Ley el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

c) Ser informado por ASMET SALUD ESS EPS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos para ello, sobre el uso que ésta le ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;

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 la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos para ello, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ASMET SALUD ESS EPS a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará sobre los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2 AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, en el Tratamiento se requiere autorización previa e informada del Titular,

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 11

la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

ASMET SALUD ESS EPS solicitará a más tardar en el momento de la recolección de los datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informará los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Los textos de las autorizaciones puestas a disposición de los Titulares de los datos serán claras e indicarán los requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012, señalando la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física, electrónica o telefónica a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se plasmará en ella los derechos que le asisten al Titular.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 12

Respecto del tratamiento de datos personales sensibles, cuando ello sea posible, se deberá informar al Titular que no está obligado a autorizar su Tratamiento y de forma explícita y previa, cuáles de los datos tienen tal calidad.

3.3 UTILIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES

En aras de mantener y propender por una buena utilización de datos que pueden afectar la intimidad del Titular, cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los relacionados con el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, 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, se torna necesario reseñar los eventos en los cuales se encuentra permitido el tratamiento de datos sensibles por parte de ASMET SALUD ESS EPS:

- a) Cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) Cuando sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, requiriéndose que los representantes legales otorguen su autorización.
- c) Cuando 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.
- d) Cuando se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 13

- e) Cuando tenga una finalidad histórica, estadística o científica, evento en el cual deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad del Titular.

3.4 UTILIZACIÓN DE DATOS DE MENORES DE EDAD

El tratamiento de datos personales de los menores de edad beneficiarios de la EPS 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:

- Que responda y respete el interés superior del menor de edad.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Dado que ASMET SALUD ESS EPS trata datos relacionados con la salud de niños, niñas y adolescentes para velar por su derecho a la salud y a la vida, una vez cumplidos los requisitos señalados, corresponde al representante legal del menor otorgar 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.

3.5 BASES DE DATOS DE ASMET SALUD ESS EPS SUJETAS A LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se han identificado bases de datos que versan, entre otros, sobre los siguientes ámbitos:

- Afiliados de la EPS
- Ex Afiliados
- Empleados
- Contratistas
- Ex empleados y Ex contratistas
- Asociados

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 14

Estas bases de datos son manejadas o administradas a través de distintos aplicativos al interior de ASMET SALUD ESS EPS, entre otros, Docunet-Oracle, Seven, Trabaja con Nosotros, Querix7-Oracle.

3.6 FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos de los afiliados tienen como finalidad la utilización de los datos personales para la correcta prestación del servicio a cargo de ASMET SALUD ESS EPS. Igual fin tuvieron las bases de los Ex afiliados cuando aquellos estuvieron asegurados por la empresa.

Para efectos de lo anterior, se busca mantener informados a los Afiliados sobre nuevos servicios, prestadores, agenda de citas, entrega de medicamentos y equipos médicos, generación de certificaciones, campañas para dar cumplimiento a la normatividad vigente, actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, entre otras, con el fin de facilitarles las actuaciones que deban efectuar.

La base de datos del recurso humano busca tener actualizada la información de los empleados y contratistas en aras de que la relación laboral o contractual se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos pueden ser usados a efectos de que éstos puedan tener acceso a los beneficios que les pueda llegar a ofrecer la empresa en su calidad de empleadora o contratante y para efectuar los pagos vía transferencia electrónica.

Así mismo, se conservan datos originados del control disciplinario a cargo de la empresa, los cuales por su sensibilidad serán tratados con reserva en la etapa investigativa.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 15

La base de datos de Ex empleados y Ex contratistas tiene como finalidad tener a disposición de la empresa, entes de control y autoridades judiciales, información para las actuaciones que se requieran ejecutar.

La base de datos de los Asociados tiene como finalidad tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen dicha condición; así mismo, se utiliza para evaluar la gestión de la empresa en los distintos municipios en los que hace presencia la empresa y para controlar la condición de hábil de cada uno de sus asociados.

La información de los contratistas proveedores es utilizada por ASMET SALUD ESS EPS para desarrollar las relaciones contractuales que con ellos se generan, entre ellas las comerciales

Las bases de datos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud que no se encuentran afiliados a ASMET SALUD ESS EPS y que la empresa conoce o conserva en cumplimiento de su objeto social, se utilizan para los estrictos fines para los cuales las conoció, conservando la reserva de las mismas cuando a ello haya lugar.

3.7 CANALES DE INFORMACIÓN

Tal como se dejó señalado en el Aviso de Privacidad de datos de ASMET SALUD ESS EPS, se establecen como canales de comunicación con los Titulares de datos que reposan en bases de la empresa, los siguientes:

- Presencial: Carrera 4 No. 18N - 46 de Popayán
- Correo Electrónico: protecciondedatos@asmetsalud.org.co
- Contact Center: 018000913876 - 8312002.

3.8 AVISO DE PRIVACIDAD

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 16

ASMET SALUD ESS EPS mediante Aviso de privacidad informará a los Titulares la información relativa a la existencia de la presente Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales, así como las características del Tratamiento que se le dará a los datos.

Este aviso contendrá como mínimo la siguiente información:

- Identidad, domicilio y datos de contacto de ASMET SALUD ESS EPS como Responsable del Tratamiento.
- Tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Mecanismos generales dispuestos por ASMET SALUD ESS EPS para que el Titular conozca la Política de Protección de Datos Personales, informándole cómo consultarla.

ASMET SALUD ESS EPS conservará el Aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo el Tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Así mismo, podrá emplear los medios informáticos, electrónicos, o cualquiera que considere pertinente para almacenar el modelo utilizado.

4. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

4.1 COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Entendido el Responsable como aquel que decide sobre la base de datos y/o el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes se desempeñan como fuente y usuario, le asisten los siguientes deberes a ASMET SALUD ESS EPS en tal calidad:

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 17

- Garantizar a los Titulares de datos, reseñados en el numeral 3.3 de este documento, a través de los canales de atención establecidos por la empresa, el pleno y efectivo ejercicio del derecho constitucional de hábeas data en todo tiempo. Así mismo, se le informará sobre el uso dado a sus datos cuando lo solicite.
- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los citados Titulares de datos, bien sea por escrito, por teléfono o correo electrónico.
- Informar a los Titulares de los datos sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de ello, bien en el texto utilizado para obtener la autorización o en el Aviso de Privacidad de Datos.
- Adoptar los mecanismos idóneos para conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias en aras de impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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 medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada, requiriendo para ello de la colaboración de los Titulares de los datos.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento datos que estén previamente autorizados. Así mismo, rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicarlo al Encargado del Tratamiento.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Atender y Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares dentro de los términos establecidos en la presente Política, a través de los canales dispuestos para ello por la empresa.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del usuario de la EPS, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 18

- 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 sus Titulares de los datos.
- Cumplir las instrucciones y exigencias que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyo control en la adopción y cumplimiento estará a cargo del proceso de Gestión Jurídica Nacional, para lo cual efectuará los requerimientos que resulten pertinentes a los procesos de gestión que tengan a su cargo el manejo de las bases de datos.

4.2 COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Teniendo en cuenta que la mayoría de obligaciones que le asisten al Encargado del Tratamiento concuerdan con las atribuidas al Responsable, en este acápite se aludirá a las que no quedaron reseñadas en el numeral anterior.

Entendido el Encargado como aquel que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable, le corresponde a ASMET SALUD ESS EPS en tal condición:

- Realizar oportunamente la rectificación, supresión o actualización de datos reportada por el Responsable, para lo cual cuentan con el término de cinco (5) días hábiles posteriores a su recibo.
- Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” e “información en discusión judicial”, cuando a ello haya lugar.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, previa verificación de los requisitos necesarios para el suministro de los datos.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 19

4.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Respecto al Tratamiento de datos personales, ASMET SALUD ESS EPS cuenta con mecanismos técnicos y administrativos para proveer de la confidencialidad, integridad y disponibilidad requerida por la información, con el fin de velar por la seguridad de aquella. Entre estos mecanismos de seguridad están: tarjetas de acceso, contraseñas, dispositivos de identificación biométrica.

De igual forma, en los distintos contratos celebrados por la empresa se incluyen cláusulas y advertencias que establecen deberes en pro de garantizar la seguridad y privacidad de la información que posee de los distintos Titulares.

5. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.1 DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

Las peticiones, consultas y reclamos presentados por los titulares de datos serán canalizadas a través del proceso de Gestión Jurídica Nacional, quien los redireccionará al proceso de gestión que tengan a su cargo el manejo de las bases de datos reseñadas en el presente documento, dependencia que les dará el trámite que corresponda.

En todo caso, el proceso de Gestión Jurídica Nacional asumirá el control de la atención, trámite y respuesta que se le deba dar a la solicitud.

5.2 CONSULTAS

Conforme a los postulados de la Ley 1581 de 2012, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de ellos repose en las

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 20

bases de datos de ASMET SALUD ESS EPS, para lo cual deberán acreditar lo siguiente:

- a) Solicitudes escritas: adjuntar copia del documento de identidad.
- b) Solicitudes a través del Contact Center: absolver un cuestionario de validación de identidad.
- c) Solicitudes a través de la página web: absolver un cuestionario de validación de identidad.

Aunado a lo anterior, los causahabientes deberán acreditar el parentesco con el Titular del dato y los apoderados deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez reciba la consulta a través de los medios señalados, se procederá a revisar el registro que corresponda al Titular, establecida la conformidad entre solicitante y Titular se dará respuesta en el término máximo de diez (10) días hábiles.

Cuando las circunstancias particulares del caso exijan un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, se informará al Titular sobre ello y la respuesta será dada en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

5.3 RECLAMOS

Los Titulares de datos o causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de ASMET SALUD ESS EPS debe ser corregida, actualizada o suprimida, o adviertan un incumplimiento en su Tratamiento, podrán presentar un reclamo, el cual será elevado por escrito de manera física o electrónica y deberá contener:

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 21

- Identificación completa del usuario (nombre, dirección de notificación, documento de identificación).
- Descripción de los hechos que dan origen al reclamo.
- Documentos soporte de los hechos.
- Vía por la cual quiere recibir la respuesta al reclamo.

Cuando el reclamo resulte incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Después de dos (2) meses del día del requerimiento, sin que se presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido del reclamo.

Cuando ASMET SALUD ESS EPS no sea competente para resolver el reclamo, en un término máximo de dos (2) días hábiles dará traslado a quien corresponda e informará de ello al interesado, por el medio que resulte más eficiente.

Recibido el reclamo completo, corresponde incluir en la base de datos respectiva la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término máximo de dos (2) días hábiles.

El plazo máximo para responder el reclamo será de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en ese término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se resolverá, que no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.4 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE

Las actividades relacionadas con el tratamiento de la información recopilada y gestionada por ASMET SALUD ESS EPS en los términos señalados en la presente Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales se rige

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 22

por las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, y/o por las normas que las adiciones o modifiquen.

5.5 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Esta Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales empezó a ser desarrollada en el mes de abril de 2013 y fue publicada en 2014, luego de un proceso de socialización y trabajo colectivo en su formulación. Rige a partir de la fecha de su publicación.

Elaborado por: Profesional Jurídico	Revisado por: Directora de Calidad	Aprobado por: Director Jurídico
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Noviembre de 2016 23

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	21/11/2016	Modificación de los canales de comunicación de los titulares de los datos (correo y número telefónico). Ampliación del espectro de las bases de datos manejadas por ASMET SALUD EPS.