



NIT 808.000.299-6

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MESALUD LTDA

CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1. OBJETO: Esta política tiene como objeto establecer el marco normativo de aplicación que establezca la protección de los datos personales suministrados a MESALUD LTDA., conforme lo establecido en la ley o las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

PARÁGRAFO 1. Serán objeto de protección con base en la presente política, aquellas personas que en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo las académicas, relación con los usuarios, laborales y comerciales, sean estas permanentes u ocasionales, puedan suministrar cualquier tipo de información o dato personal a MESALUD LTDA quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, y quien deberá permitir al titular de la información, conocerla, actualizarla y rectificarla.

ARTÍCULO 2. MARCO LEGAL: Constitución Política de Colombia, artículo 15, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás decretos reglamentarios conforme lo establecido en la ley o las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

ARTÍCULO 3. Para efectos de la presente política se entiende por:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **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 pretenden dar los datos personales.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.



NIT 808.000.299-6

- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **Datos sensibles:** son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelan 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 de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- f. **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.
- g. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

ARTICULO 4. PRINCIPIOS RECTORES: Los principios rectores de la presente política son:

- a. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la presente es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. **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.
- c. **Principio de libertad:** El tratamiento solo 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.
- d. **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.
- e. **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 conciernen.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se deriven de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente política.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente política, 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.
- h. **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



NIT 808.000.299-6

de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente y en los términos de la misma.



NIT 808.000.299-6

ARTÍCULO 5. 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

5.1 Tratamiento de datos sensibles: Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- a) 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) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

5.2 Autorización del titular: Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

5.3 Casos en que no se requiere la autorización: 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.



NIT 808.000.299-6

- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

5.4 DERECHO DE LOS TITULARES: El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 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 este 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.
- 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) 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.
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objetos de tratamiento.

ARTÍCULO 6. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los menores respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

ARTICULO 7. DEBERES DE MESALUD LTDA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección 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.
- d. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable y comprensible.
- e. 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.



NIT 808.000.299-6

- f. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- g. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente política.
- h. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- 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 los titulares.
- k. MESALUD LTDA se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional.

ARTÍCULO 8. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR: Se ejercerán por las siguientes personas.

- a. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por los causahabientes del Titular (en los casos que éste falte por muerte o incapacidad), quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

ARTÍCULO 9. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN: La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a. A los titulares, sus causahabientes 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.

ARTÍCULO 10. MODO DE OTORGAR LA AUTORIZACIÓN: La autorización del Titular puede darse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas de éste, que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico (mensaje de datos), o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Asimismo, podrá otorgarse mediante un mecanismo técnico o tecnológico



NIT 808.000.299-6

idóneo, que permita manifestar su consentimiento de manera electrónica, para concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

(Ver Anexo No. 1 modelo de autorización para la recolección y tratamiento de datos personales).

ARTICULO 11. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN: MESALUD LTDA dispondrá de los medios Tecnológicos o físicos, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos, que permitan demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

PARAGRAFO 1: AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del Tratamiento, dirigida al Titular a través de un medio físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición de este para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se da a conocer al Titular, la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales, como mínimo al momento de efectuar la recolección de los datos personales.

(Ver Anexo No. 2 modelo de Aviso de Privacidad)

PARAGRAFO 2. ALCANCE Y CONTENIDO DEL AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del Tratamiento.
- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

ARTICULO 14. PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales en MESALUD LTDA en su condición de responsable del Tratamiento.
- b) Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la autorización otorgada a MESALUD LTDA, en su condición de responsable del Tratamiento.
- c) A recibir información por parte de MESALUD LTDA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el responsable del Tratamiento.
- e) Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- f) Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



NIT 808.000.299-6

ARTICULO 15. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO.

MESALUD LTDA garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del Titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

ARTÍCULO 13. REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN: Los titulares de los datos personales Podrán revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o fuere improcedente en virtud de relación contractual sea cual fuere su naturaleza (laboral, civil o comercial). Para ello, deberá radicar solicitud escrita ante el área de la IPS que esté dispuesto para este fin, (recursos humanos o atención al cliente) por medio de la cual solicite de manera expresa revocar dicha autorización.

ARTÍCULO 14. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN: En aquellos casos sujetos a los Requerimientos legales aplicables, se haga necesario la transferencia de la información a terceros, MESALUD LTDA velará porque está siempre sea conforme a lo establecido en la presente política. En razón a ello, MESALUD LTDA tomará las medidas necesarias para que los terceros receptores de la información conozcan y se comprometan a cumplir esta política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada, para asuntos directamente relacionados con MESALUD LTDA y no podrá ser destinada para propósito o fin diferente.

ARTICULO 15. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos recogidos, administrados y Procesados por MESALUD LTDA en sus bases de datos, será utilizada únicamente en desarrollo de su objeto social y en ejercicio de sus relaciones contractuales y convencionales.



NIT 808.000.299-6

CAPITULO SEGUNDO PROCEDIMIENTO

ARTICULO 16. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, CONSULTA: MESALUD LTDA designa a Recursos humanos y atención al cliente, como el área encargada que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes y trámites asociados con tratamiento de información personal.

ARTÍCULO 17. CONSULTAS: los titulares y/o sus autorizados podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de MESALUD LTDA. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Esta deberá ser debidamente radicada en escrito formal, donde se exprese de manera puntual el objeto de la solicitud.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO DE LAS CONSULTAS: Una vez radicada la solicitud ante el área encargada, la misma será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo 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 (05) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 19. RECLAMOS. El titular y/o sus autorizados que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta política, podrán presentar un reclamo ante el área encargada bajo el siguiente procedimiento:

PARÁGRAFO 1. El reclamo se formulará mediante solicitud, por medio de escrito formal, donde se exprese de manera puntual el objeto de la solicitud, con identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si presentado el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurrido un (01) mes desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

PARÁGRAFO 2. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo siempre y cuando se cumpla a cabalidad con la totalidad de los requisitos previstos en esta política. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los (08) ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



NIT 808.000.299-6

ARTÍCULO 20. VIGENCIA Y DEROGATORIA: Esta política rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en La Mesa. a los dos (02) días del mes de Noviembre de Dos mil Dieciséis (2.016)