
 <p>médicos asociados Su servicio médico de confianza</p>	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 1


# **MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**



 <p>médicos asociados Su servicio médico de confianza</p>	<p><b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b></p>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 2

## **CONTENIDO DEL MANUAL**

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO DEL MANUAL
3. ALCANCE
4. AMBITO DE APLICACIÓN
5. GLOSARIO
6. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
7. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS
8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES
9. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
10. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
  - 10.1. DERECHOS DE LOS TITULARES
  - 10.2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR
11. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN
12. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR
13. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN
14. PROCEDIMIENTOS
  - 14.1. CONSULTAS
  - 14.2. RECLAMOS
  - 14.3. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD
15. DEBERES POR PARTE DE MÉDICOS ASOCIADOS S.A.
16. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO
17. CANALES DE ATENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
18. VIGENCIA

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 3

## 1. INTRODUCCION

Médicos Asociados S.A., es una IPS con una trayectoria de más de treinta y nueve años al servicio de la comunidad, vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud y en total aceptación de las normas relacionadas a la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, relacionadas con el tratamiento de protección de datos personales. Todos los ciudadanos tenemos derecho a conocer, actualizar y rectificar toda la información que se almacene o se recopile en las bases de datos administradas por empresas privadas o entidades públicas. Este derecho está contemplado en la Ley 1581 de 2012, conocida como el Régimen General de Protección de Datos Personales, en el que, además, se señalan los principios y obligaciones que tienen todos aquellos que realicen el tratamiento de datos personales para garantizar la protección del derecho fundamental de habeas data.<sup>1</sup>

La información y fuentes de consulta que se desarrollan en el presente manual, son tomados en su mayoría de la Ley estatutaria 1581 de 2012.


## 2. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos que sirvan para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos; así como conocer, actualizar y rectificar la información que alimentan las bases de datos y/o archivos con que cuenta Médicos Asociados S.A. de sus pacientes, usuarios, colaboradores, clientes corporativos, proveedores y demás terceros (activos e inactivos).

Médicos Asociados S.A. respeta y cumple con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia respecto al derecho a la Información e Intimidad de las contrapartes anteriormente señaladas.

En razón de lo anterior, en el presente manual se encuentran las políticas y procedimientos, necesarios para el adecuado tratamiento de datos que deben brindar la compañía a través de procedimientos y ejecutados por sus colaboradores.

<sup>1</sup> Cartilla GUÍA DE FORMATOS MODELO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES -LEY 1581 DE 2012

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 4

### 3. ALCANCE

Todo lo dispuesto en el presente manual de Políticas y Procedimientos para la Protección y Tratamiento de Datos Personales, es de absoluto cumplimiento por parte de los empleados y terceros que laboran o prestan sus servicios en Médicos Asociados S.A.

De igual forma, toda la información personal registrada en las bases de datos de Médicos Asociados S.A., tiene como único responsable a la compañía; por ende, es el único responsable del tratamiento de los datos personales.

### 4. AMBITO DE APLICACIÓN


Los datos de personas naturales realizadas de forma presencial y/o virtual con el fin de acceder a un servicio, procedimiento, o cualquier relación contractual con Médicos Asociados, se encuentran en el marco del Ámbito de Aplicación de este manual. Lo anterior se rige según la Ley 1581 de 2012.

Médicos Asociados S.A. será el único responsable del tratamiento de datos personales de sus contrapartes, pero puede destinar a un tercero la administración de los mismos, sin perjuicio de que pueda hacer validaciones y comprobar el correcto uso de la información; así mismo, constatar que se apliquen las normas, procedimientos y políticas enunciadas en el presente manual.

Médicos Asociados S.A. como responsable del tratamiento de datos personales tiene como centro de operaciones el territorio colombiano.

Las siguientes indicaciones no tienen aplicación - casos en que no es necesaria la autorización- dentro del Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección y Tratamiento de Datos Personales:

- a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.  
Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley.
- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del **lavado de activos y el financiamiento del terrorismo**.
- c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 5

- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 (Hábeas Data).
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993 (Regulación de Censos de Población y Vivienda).
- g) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- h) Datos de naturaleza pública.
- i) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- j) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- k) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 5. GLOSARIO

### **Dato personal**

Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.

### **Dato público**

Es uno de los tipos de datos personales existentes. 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.

### **Dato semiprivado**


Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

### **Dato privado**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.

### **Datos sensibles**

Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 6

religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

**Datos Biométricos:**

Son aquellos datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como por ejemplo imágenes faciales o datos dactiloscópicos.

**Contraparte**

Es toda persona natural con quien la entidad formaliza una relación contractual o legal, sea contratista, proveedor, empleado, asociado (contribución de trabajo asociado) y/o cualquier figura contractual.

**Autorización**

Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

**Base de Datos**

Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

**Encargado del tratamiento**

Es la persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.

**Responsable del tratamiento**


Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.

**Titular**

Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento

**Tratamiento**

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

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 7

### **Aviso de privacidad**

Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

### **Transferencia**

Se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.

### **Hábeas Data**

Es el derecho que le permite a los ciudadanos y para el caso de Médicos Asociados a sus contrapartes conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido sobre ellos en archivos y bancos de datos.

### **LEBD**

Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales


### **RNBD**

El Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.

## **6. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los siguientes principios rectores son tomados de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en su artículo 4o. y son de total aceptación por Médicos Asociados S.A.

- a) **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.
- 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 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.
- 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.

 <p>médicos asociados Su servicio médico de confianza</p>	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 8

- 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 conciernan.
- f) **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.
- g) **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.
- 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 de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## 7. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS


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.

## 8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se hace aclaración sobre las siguientes definiciones:

- 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 este 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



	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 9

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.


## **9. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Médicos Asociados S.A., recaudará datos y demás información sobre pacientes o usuarios de condición niños, niñas y adolescentes – entiéndase como menores de 18 años de edad- con el conocimiento y autorización de uno de sus padres o su representante legal.

## **10. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **10.1 DERECHOS DE LOS TITULARES**

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables 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.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 10

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **10.2 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

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

## **11. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN**

La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

## **12. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR**

Médicos Asociados S.A. como responsable del tratamiento, deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:


- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Así mismo Médicos Asociados S.A. conservará prueba de la información entregada al Titular y cuando esté lo solicite entregará copia de la comunicación.

## **13. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN**

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley 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.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 11

## 14. PROCEDIMIENTOS

### 14.1 CONSULTAS

Las contrapartes de Médicos Asociados S.A. podrán consultar su información a manera de datos individuales o que se encuentre vinculada

Por lo anterior, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- a) La consulta se formulará por los canales habilitados de Médicos Asociados S.A..
- b) La consulta 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 a la contraparte, 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.
- c) Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

### 14.2 RECLAMOS


El Titular o sus causahabientes 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, podrán presentar un reclamo ante Médicos Asociados S.A. quien destinará al Encargado del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará directamente a Médicos Asociados S.A. y se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:
  - la identificación del Titular
  - la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
  - la dirección
  - acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 12

- c) 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. 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- d) Para realizar una consulta, queja o reclamo es necesario que toda comunicación contenga por lo menos los siguientes datos:
- Nombres, Apellidos e Identificación de titular
  - Fotocopia del documento de identidad del titular
  - Poder o documento en donde se evidencie que un tercero bajo la responsabilidad del titular realiza la consulta, queja o reclamo.
  - Hechos o fundamentos en que se basa la consulta, queja o reclamo
  - Fecha
  - Firma
  - Dirección para recibir notificaciones (Física y correo electrónico)
  - Documentación (si aplica) para justificar la consulta, queja o reclamo

**NOTA ACLARATORIA:** En el evento que se solicite realizar actualización, consulta, aclaración, queja o reclamo sobre Historias Clínicas se debe hacer la siguiente precisión:

- Lo referente a datos básicos (dirección, nombres y apellidos, etc.,) se deberá dirigir al Área de Admisiones.
- Otros datos (Epicrisis, antecedentes, diagnóstico, etc.,) quedará a cargo de la Coordinación Médica o quien haga sus veces.

### **14.3 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**


El Titular o quejoso sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Médicos Asociados S.A..

### **15. DEBERES POR PARTE DE MÉDICOS ASOCIADOS S.A.**

Médicos Asociados ha destinado al Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos como máximo responsable del tema, encargado de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos diseñados en el presente manual.

Todos los colaboradores de la compañía deberán cumplir con los siguientes deberes y las demás disposiciones que rijan su actividad:

- 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, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 13


- 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 Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos, 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 Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos.
- h) Suministrar al Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos 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 ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos 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.

## **16. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Médicos Asociados dispondrá en cada una de sus Clínicas de un(a) colaborador(a) quien se encargará de recepcionar y gestionar lo pertinente a la solicitudes, quejas y reclamos sobre el tratamiento de datos personales. Toda comunicación que se expida por parte de Médicos Asociados y cuyo tema sea el tratado en este manual, estará bajo la responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de Protección y Tratamiento de Datos.

Los encargados del Tratamiento y Protección de Datos deberán cumplir con los siguientes deberes:

- 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.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 14

- 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 el presente manual.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos las leyenda “reclamo en trámite” en la forma que regula la 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.

En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## **17. CANALES DE ATENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**


Las solicitudes, peticiones, quejas y demás requerimientos que tengan que ver con el tema de Protección y Tratamiento de Datos Personales, serán recibidas por los encargados de tal actividad. A continuación se describen los canales autorizados para la recepción de información:

Página Web: <http://www.mediasociados.com.co/> Sección “Cumplimiento”

Correo Electrónico: [protecciondatosmasa@gmail.com](mailto:protecciondatosmasa@gmail.com)

Dirección: Carrera 27 #18-44 Piso Tercero (3) Barrio Paloquemao Bogotá D.C.

Puntos de Atención/Información en la red de clínicas de Médicos Asociados

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Cód.: DPE-MA-CORR-01
		Versión: 1
		Fecha Vigente: 2018 – Diciembre
		Página: 15

## 18. VIGENCIA

Los procedimientos y políticas para la protección y tratamiento de datos personales rigen a partir del mes de diciembre de 2018.

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	16/Dic./2018	Divulgación en general e implementación del manual de políticas y procedimientos para la protección y tratamiento de datos personales