

ALIANSA SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN.
- 3.3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.

- 3.4. VIGENCIA.
- 3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. CIRCULACIÓN TRANSFRONTERIZA DE DATOS
- 5.6. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Capítulo VI. DATOS DEL RESPONSABLE.

Capítulo VII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

INTRODUCCIÓN.

ALIANSAALUD EPS es una Empresa Promotora de Salud que realiza su actividad bajo el marco establecido por el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, y cuyo compromiso es prestar un servicio oportuno de salud a sus afiliados dentro de la cobertura del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC. Su actividad es objeto de supervisión por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

ALIANSAALUD EPS tiene una matriz de nacionalidad chilena que es BANMEÉDICA S.A., la que a su vez es matriz de COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A, ambas entidades dedicadas al aseguramiento en servicios de salud en Colombia.

ALIANSAALUD EPS conoce información personal de sus afiliados, quienes son Titulares de los datos; información que es requerida en atención al objeto mismo del servicio. Alguna de esa información corresponde a datos que tienen naturaleza sensible, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 "General de Protección de Datos Personales", en adelante Ley 1581 de 2012, que señala que los datos referidos a la salud tienen esa naturaleza.

Ahora bien, con el fin de dar un contexto claro acerca de la administración de datos personales por parte de ALIANSAALUD EPS en desarrollo de su objeto social, se señala como política en la materia, que ésta efectuará los requerimientos de información personal pertinentes y necesarios para la afiliación del Titular al Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC.

Durante la relación contractual ALIANSAALUD EPS mantendrá informado al afiliado, bien sea a través de la Carta de Derechos y Deberes, del canal telefónico, virtual, correo físico, electrónico o de mensajes de texto acerca de los aspectos propios de la afiliación, así como le informará sobre los cambios en el modelo de servicio, canales de atención y prestadores contratados.

Podrá así mismo desarrollar alianzas con terceros que sean afines a los servicios prestados por ALIANSAALUD EPS, con el fin de ponerlas en conocimiento de sus afiliados, propendiendo por la satisfacción integral y eficiente y para el afiliado. En ningún caso compartirá información personal de sus afiliados con las entidades aliadas, sin su autorización previa y expresa.

En aquellos eventos en que ALIANSALUD EPS busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus afiliados, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice los datos de contacto de tales Titulares, estará actuando bajo el escenario de la Ley 1581 de 2012, y se actuará de conformidad con lo que ésta y sus decretos reglamentarios lo disponen.

Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley, en particular la conservará siempre y cuando medie un deber legal o contractual que así lo exija. Así como, cuando recopile, administre y circule información personal sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, ex empleados y empleados, y ésta sea de carácter privado, semiprivado o sensible velará por haber obtenido su autorización para las finalidades propias de tales relaciones.

ALIANSALUD EPS es una entidad respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información. Así, en desarrollo de su objeto social, les solicitará datos relativos al estado de salud, los cuales son considerados de naturaleza sensible y serán utilizados exclusivamente para la afiliación al Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC y la prestación del servicio médico.

Todo ello, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, que establecen que el tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo en los casos en que por ley no sea requerido este otorgamiento y cuando sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, eventos en los cuales los representantes legales otorgarán la autorización. Es preciso aclarar que cualquier uso adicional que se pretenda realizar con dichos datos, deberá ser autorizado por el Titular.

PREVISIONES ESPECIALES EN MATERIA DE DATOS SENSIBLES Y DATOS DE MENORES DE EDAD

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por ALIANSALUD EPS en atención a que éstos tengan la calidad de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, serán los pertinentes y

adecuados para el propósito de brindarles acceso a los servicios de salud.

En el evento en que se quiera hacer partícipe al menor de alguna actividad que requiera su asistencia, o de invitarlo a algún evento lúdico, las comunicaciones deben ser dirigidas directamente a los padres de familia o representantes legales del menor. Así como cuando se le permita el envío de fotos u otro dato personal del menor, solamente se podrá hacer por conducto de sus padres o representantes legales.

ALIANSAUD EPS velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los afiliados sea utilizada exclusivamente para garantizar el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC y para la prestación del servicio de salud, de tal manera que la información sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

ALIANSAUD EPS pondrá a disposición de los Titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el capítulo V de este manual.

Es importante precisar, que los derechos de los Titulares de la información en su calidad de afiliados de los servicios de salud se atienden de conformidad con lo establecido en las normas en materia de protección de datos personales y su administración y cumplimiento le corresponde al Área de Servicio al Cliente.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos o excluirllos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley 1266 de 2008 considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley 1581 de 2012 es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica. El 27 de junio de 2013 fue expedido el Decreto 1377 que reglamenta esta ley y el 13 mayo se expidió el Decreto 886 de 2014 que reglamenta el Registro Nacional de Bases de Datos.

1.2. OBJETO.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales ALIANSALUD EPS haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de afiliados cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios en virtud de alianzas o convenios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de ALIANSALUD EPS o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las autorizaciones expresas otorgadas por los Titulares a sus entidades relacionadas, o a sus aliados comerciales.

En el primer caso cuando es ALIANSALUD EPS la que recolecta los datos y decide sobre su Tratamiento actuará como Responsable. En los demás casos citados, tendrá la calidad de Encargado en razón a que actuará por cuenta de una entidad o persona Responsable diferente de ella.

Así mismo, la política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano, así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios de ALIANSALUD EPS quedan cubiertos bajo esta política. ALIANSALUD EPS adelantará las campañas informativas, pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por la Compañía para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los aliados comerciales, proveedores y contratistas de ALIANSALUD EPS que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a ALIANSALUD EPS, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

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

Clasificación de los datos bajo la Ley 1266 de 2008: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley 1266 de 2008.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley 1266 de 2008. La Ley 1266 de 2008 incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley 1266 de 2008.

Los datos sensibles son 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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, el decreto reglamentario 1377, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley 1266 de 2008, los referidos al estado civil de las personas, la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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 o circulación.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES

Es un compromiso de ALIANSALUD EPS en desarrollo de su gestión, el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en la Sentencia C-748 de 2011:

2.1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos personales: 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;

- 2.2. 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;
- 2.3. 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;
- 2.4. 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;
- 2.5. 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;
- 2.6. 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;

- 2.7. 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;

2.8. 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;

2.9. Principio de necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

2.10. Principio de temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

2.11. 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.

ALIANSAUD EPS en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas, que se encuentran reglamentadas en las normas especiales de atención a afiliados al Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC y los conservará por el tiempo necesario para alcanzar la finalidad con que se han registrado, observando en todo

momento los términos especiales establecidos por la ley para datos médicos e historia clínica.

Cuando vaya a efectuar un tratamiento de la información que incluya finalidades diferentes a las establecidas en la Ley que rige su actividad, informará al Titular acerca de éstas y le dará la posibilidad de que éste manifieste si acepta o no el uso para las finalidades adicionales. Siempre guardará constancia de la autorización otorgada por el afiliado en este sentido.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, FINALIDAD Y CANALES DE INFORMACIÓN

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a ALIANSALUD EPS, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad que está publicado en la página web de la Compañía, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 a ALIANSALUD EPS salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por ALIANSALUD EPS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios;
- e) Revocar, la autorización para las finalidades adicionales a la prestación del plan obligatorio de salud y/o solicitar la supresión del dato cuando no medie un deber legal o contractual que requiera del dato.
- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por ALIANSALUD EPS, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada

vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable sólo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción, y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

ALIANSAALUD EPS a través de su Aviso de Privacidad publicado en la página web, y de este Manual informará de manera suficiente acerca de los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACIÓN.

La normatividad que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ley 100 de 1993 y demás normas complementarias) establece la obligación en cabeza del afiliado de proporcionar de manera completa y veraz la información acerca de su estado de salud para así recibir la prestación del servicio médico, el Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al SGSSS cumplirá los requisitos que se establezcan en la normativa vigente.

Lo anterior de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, el cual prevé la posibilidad de tratar el dato sensible sin contar con autorización del Titular, cuando “(...) *por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización*”. En el mismo sentido la Corte Constitucional señala que en los casos que la autorización está contenida en la Ley no será necesario solicitarla al Titular, siempre que no se desconozcan los principios de finalidad y proporcionalidad.

Adicionalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio ha señalado que tratándose de los datos personales requeridos para la creación de la Historia Clínica, no es necesario contar con la autorización de los Titulares, toda vez que se trata de datos indispensables para la generación de un documento de carácter obligatorio para los profesionales y las instituciones prestadoras de servicios de salud¹.

¹ “(...) En el caso específico de las historias clínicas, en atención a la necesidad que existe de hacer uso de dichos documentos por parte de los profesionales de la salud y de las instituciones de salud, con el fin de garantizar los derechos fundamentales a la salud y a la vida, el ordenamiento jurídico al establecer el carácter obligatorio de dichos documentos

Conviene aclarar que aun cuando no se requiera la autorización de los Titulares para tal efecto, el Tratamiento de los datos se realizará con observancia de las normas expedidas en materia de Protección de Datos Personales y en el marco del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales adoptado por ALIANSALUD EPS.

Se reitera que todos los datos personales de los afiliados serán "Tratados conforme a la finalidad autorizada." Ahora bien, el artículo 10 de la citada ley, establece los siguientes eventos en los que no se requiere contar con la autorización del Titular:

- 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.

ALIANSALUD EPS cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado, guardará copia de la solicitud y del documento de entrega por el tiempo previsto para conservación de documentos de acuerdo con la ley y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

En todo caso, ALIANSALUD EPS observará las instrucciones y lineamientos que otorguen tanto la Superintendencia de Industria y Comercio como la Superintendencia de Salud al respecto y en tal sentido actuará conforme a las instrucciones impartidas por ellas y por el Ministerio de Salud.

En el evento de requerirse la autorización del Titular para finalidades adicionales al desarrollo de la relación legal que se genera al ser afiliado al Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, ALIANSALUD EPS solicitará el consentimiento del Titular para tales fines. En todo caso, existirá el mecanismo, a través de la **página web (contáctenos)** que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines, así como de manera escrita mediante el envío de la solicitud a la sede de la dirección general de ALIANSALUD EPS.

ha relevado de la autorización del Titular para su elaboración (...)". Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto emitido el 10 de septiembre de 2013. Rad. 178928.

3.3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.

Los datos personales recolectados por ALIANSALUD EPS se usarán para las siguientes finalidades.

- Los datos personales de los afiliados para la debida prestación del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC a sus afiliados.

Cabe mencionar que por tratarse de una Entidad Promotora de Salud vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, podría compartir datos personales de sus afiliados a solicitud de entidades públicas competentes en ejercicio de sus funciones, para lo cual no será necesario contar con el consentimiento del Titular.

En desarrollo de esa relación contractual, ALIANSALUD EPS buscará informarlos acerca de las innovaciones efectuadas en su servicio; de las mejoras o cambios en sus canales de atención.

Podrá si el Titular lo ha autorizado informarle sobre los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades relacionadas.

La base de datos de afiliados antiguos sin relación de servicio vigente, tiene como finalidad principal mantener un repositorio de información que permita atender las peticiones de información de personas que estuvieron con ALIANSALUD EPS.

- Los datos de sus empleados, proveedores y prestadores de servicios, tienen como propósito contar con información suficiente acerca de las personas que tienen dichas calidades y serán utilizados con el propósito de establecer y desarrollar adecuadamente las respectivas relaciones de trabajo o de prestación de servicios. Así mismo, podrán ser utilizados informarlos sobre novedades de la compañía o de beneficios que puedan ser de su interés

Los datos personales de los candidatos a empleados, serán usados para adelantar los procesos de selección respectivos y los datos de ex empleados buscan tener a disposición de las autoridades y del mismo Titular su información durante el término establecido en la Ley laboral.

Estos datos podrán ser conocidos y tratados por empleados de COLMÉDICA, toda vez que las áreas de soporte de ALIANSALUD EPS (jurídica, administrativa, tecnología, control interno, servicios al cliente, entre otras) están estructuradas a partir de los esfuerzos conjuntos y organizados con su matriz.

3.4. VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios señalados en la normatividad vigente, en particular el Principio de Finalidad, Legalidad, Necesidad y Razonabilidad así como con los de caducidad y temporalidad.

3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

ALIANSALUD EPS establece como canales de comunicación con los Titulares:

- Página web: www.aliansalud.com /opción **"CONTÁCTENOS"**.
- Correo electrónico: oficinavirtual@aliansalud.com.co
- Dirección Física: **Cr 8 38 – 31 Oficina Parque Nacional.**
- Teléfono: **7 56 80 00**

CAPÍTULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa ALIANSALUD EPS como RESPONSABLE, a continuación se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley 1581 de 2012 lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Afiliado”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num. 3.6 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ALIANSALUD EPS conservará, siempre que haya implementado servicios u ofertas adicionales a los afiliados, las autorizaciones solicitadas a éstos para tales finalidades adicionales a las establecidas de manera obligatoria por las normas que rigen el Sistema de Seguridad Social en Colombia.
- ALIANSALUD EPS informará cuando implemente esos servicios u ofertas adicionales, acerca de la finalidad de la recolección tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad; de tal manera, que el Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.
- ALIANSALUD EPS informa que el uso que hace de los datos de los afiliados es el correspondiente al desarrollo de su relación legal de servicio.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento previo y expreso para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y, de ser así, los datos serán

señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

- Los derechos que le asisten al Titular de la Información también serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de la Compañía, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel en los casos en que sea necesario como ya se ha indicado.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran incluidas en las políticas y los documentos que se han desarrollado de manera corporativa con COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular, así como el uso sujeto a la finalidad autorizada.

- Los contratos que se celebren con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- En el Numeral 3.5. de este Manual se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares. Se han desarrollado las leyendas de "reclamo en trámite" y de "información en discusión judicial" para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello. Cuando se entregue al Encargado información para ser tratada que se encuentre bajo uno de estos supuestos se le informará a éste de manera oportuna
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los

Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

- Finalmente, es importante señalar que las áreas de soporte de ALIANSALUD EPS (servicio al cliente, jurídica, administrativa, tecnológica y de control interno) están estructuradas a partir de los esfuerzos conjuntos y organizados con su matriz COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., por lo que las mismas podrán compartir información.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

ALIANSALUD EPS por regla general, actúa como Responsable del tratamiento; si eventualmente llegare a tener la calidad de encargado, observaría lo siguiente:

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1 de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Área Jurídica con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir

los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

ALIANSAALUD EPS cuenta con medidas de seguridad de la información, basado en las normas expedidas por el Congreso de la República y el Ministerio de Salud y Protección Social. Así mismo ha desarrollado unas políticas claras que permiten demostrar la solidez de las mismas.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular, y la sujeción a la finalidad autorizada.

CAPÍTULO V.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, denominado "Consultas", el titular o sus causahabientes podrán elevar consulta sobre la información que de éste repose en las bases de datos administradas por ALIANSAALUD EPS.

a) Consulta mediante radicación física de la solicitud:

- Los Titulares deberán acreditar su identidad adjuntando copia de la cédula y los menores adultos, es decir los mayores de 14 años de su tarjeta de identidad. Los extranjeros aportarán copia de la cédula de extranjería o de la contraseña correspondiente.
- Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción del causante y copia de su registro civil mediante la cual se acredita su calidad

- Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que ALIANSALUD EPS reciba la solicitud de información, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado; si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que ALIANSALUD EPS considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular o a quien haya realizado válidamente la solicitud, de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

b) Consulta mediante radicación de la solicitud a través de correo electrónico:

- Los Titulares deberán acreditar su identidad adjuntando copia escaneada de la cédula. y los menores adultos, es decir los mayores de 14 años de su tarjeta de identidad. Los extranjeros aportarán copia de la cédula de extranjería o de la contraseña correspondiente.
- Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia escaneada del registro civil de defunción del causante y copia escaneada de su registro civil mediante la cual se acredita su calidad
- Los apoderados, deberán remitir copia auténtica escaneada del poder y de su documento de identidad.
- En caso que la consulta se realice por un afiliado activo de la compañía, deberá canalizarse a través del correo electrónico que tenga registrado en la misma.

Una vez que ALIANSALUD EPS reciba la solicitud de información, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado; si

encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que ALIANSALUD EPS considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular o a quien haya realizado válidamente la solicitud, de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por ALIANSALUD EPS debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de ALIANSALUD EPS o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante ALIANSALUD EPS o el Encargado, en los siguientes términos:

- 5.2.1. El reclamo se formulará ante ALIANSALUD EPS o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- 5.2.2. 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.
- 5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 5.2.4. En caso de que ALIANSALUD EPS o el Encargado a quien se dirija 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.

ALIANSAUD EPS utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si ALIANSAUD EPS no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- 5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- 5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Área Servicio al Cliente será la Responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

En atención a que la estructura de atención de PQR's comparte recursos técnicos, físicos y humanos con COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., y que ambos actúan como RESPONSABLES del Tratamiento, así como que los aplicativos que recogen estas peticiones y su trámite

contienen información del Titular tanto en su calidad de afiliado a la EPS como de afiliado a COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A., cuando el Titular tenga ambas relaciones, sus datos serán conocidos por los funcionarios encargados de llevar a cabo esta gestión desde la estructura administrativa compartida ya descrita.

5.5. CIRCULACIÓN TRANSFRONTERIZA DE DATOS

ALIANSAALUD EPS eventualmente puede tratar la información enviándola a través de medio seguro a la República de Chile, país de origen de la Sociedad Matriz.

Igualmente, cuando haya lugar a obtener dictámenes médicos por parte de otros prestadores de servicios de salud radicados fuera de Colombia previa autorización expresa del Titular o cuando medie solicitud de autoridad competente.

También lo hará con el fin de dar cumplimiento a las políticas corporativas que así lo indiquen, entre ellas, las referidas a la prevención de delitos y actos de corrupción.

En estos eventos, ALIANSAALUD EPS podrá suscribir los Convenios de Transmisión que considere necesarios para tales efectos, y en su defecto, acudirá al procedimiento establecido para el caso en la normatividad vigente.

En caso de que se requieran Transferencias de datos personales ALIANSAALUD EPS cumplirá con la normatividad vigente en la materia, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás decretos reglamentarios.

5.6. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

A la fecha de publicación de este manual se encontraban vigentes las siguientes normas en materia de protección de datos personales: Ley 1266 de 2008, Decreto 1727 de 2009, Decreto 2952 de 2010, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

El Manual fue actualizado el día 22 de abril de 2016 y las normas nuevas expedidas hasta la fecha son: Decreto 886 de 2014 y Circular 002 de 2015 de la SIC.

CAPÍTULO VI

6. DATOS DEL RESPONSABLE

Nombre: Aliansalud Entidad Promotora de Salud S.A.
Nit: 830.113.831
Dirección notificación judicial: Calle 63 # 28-76
Correo habeas data: oficinavirtual@aliansalud.com.co
Correo corporativo: notificacionesjudiciales@aliansalud.com.co

Información corporativa relevante: La casa matriz de ALIANSALUD EPS es BANMÉDICA S.A. la que a su vez es matriz de COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.

CAPÍTULO VII

7. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de mayo de 2013, estuvo a disposición en la Secretaría General de la Compañía desde esa fecha y se publicó en la página web en abril de 2016. Las áreas de ALIANSALUD EPS especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la Compañía realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

Fechas de actualización de este Manual:

Abril de 2016. SSV- NL-DMV