

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES SALUD A LA CARTA S.A.S.

1. INTRODUCCION.

En virtud de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13.) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, contratistas, franquiciados, entidades de inspección, vigilancia y control, información que se ha obtenido en el desarrollo de su actividad misional, por lo cual se compromete con el cumplimiento de la normativa mencionada y la protección de los derechos de las personas e informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales.

SALUD A LA CARTA S.A.S., está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, empleados, accionistas, contratistas, proveedores, prestadores y terceros en general. Por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de Información, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información siendo de obligatorio y estricto cumplimiento para **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, en calidad de responsable.

SALUD A LA CARTA S.A.S., está comprometida para actuar con responsabilidad y proteger la privacidad custodiando la información en bases de datos y archivos físicos.

2. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD.

Esta Política aplica a la información personal que obtenga **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, directamente o a través de sus colaboradores en el desarrollo de su objeto social; las mismas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, así como para terceros relacionados con **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, Todos los empleados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"). En los casos que no exista vínculo laboral se deberá

incluir una cláusula contractual en el que el contratista se obliga a cumplir estas políticas.

3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Este manual se aplicara al tratamiento de datos recolectados por **SALUD A LA CARTA S.A.S.** y sobre los cuales ostentará la calidad de responsable de la información.

4. DEFINICIONES.

Para los efectos previstos en el presente Manual, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se tienen las siguientes definiciones:

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

DATO PERSONAL: Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección física, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.

DATO PERSONAL SENSIBLE: Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo 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 (huellas dactilares, fotos, videos)

DATO PERSONAL PÚBLICO: Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son 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, los datos contenidos en el RUNT o los datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio. 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.

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

DATO PERSONAL PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes (contabilidad), información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario.

DATO PERSONAL SEMIPRIVADO: Es semiprivado el dato 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, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable del Tratamiento.

RECLAMO: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona que decide sobre la recolección de datos y fines del tratamiento, entre otras. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

TITULAR DEL DATO: Es la persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

TRANSFERENCIA: Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

TRANSMISIÓN: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

MENORES: Hace referencia los menores de 18 años, y corresponde a los Niños Niñas y Adolescentes.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la normatividad sobre protección de datos personales, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

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;

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 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 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 ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable

del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

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 ley y en los términos de la misma.

6. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

SALUD A LA CARTA S.A.S., en virtud de su actividad, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales de sus grupos de interés, los cuales en adelante llamaremos “titulares”, los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral y comercial) aplicando las siguientes políticas:

1. **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.

2. **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, solicita a los titulares de la información los datos necesarios para realizar los tratamientos correspondientes al motivo de consulta y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud. La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular.

3. Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de los datos personales sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

4. **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, solicitará a colaboradores, contratistas, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil,

laboral y/o comercial). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo tratamiento.

5. **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles.

6. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios y sus familias tendrá la siguiente finalidad:

- Para la prestación de los servicios asistenciales de sus usuarios y familias.
- Actualización de datos entregados por el Titular.
- Entrega de reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la institución.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **SALUD A LA CARTA S.A.S.**

7. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los colaboradores de **SALUD A LA CARTA S.A.S.** tendrá la siguiente finalidad:

- Realización del proceso de selección de personal de acuerdo con su aptitud

para un cargo o tarea.

- Establecer una relación contractual.
- Ofrecerle oportunidades de capacitación.
- Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de riesgos laborales, Fondos de pensiones y cesantías, Caja de Compensación)
- Efectuar el proceso de Remuneración.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **SALUD A LA CARTA S.A.S.:**

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular.
- Obtener copia de la autorización otorgada por éstos en calidad de titulares de los datos, mediante los canales habilitados para tal fin (Consentimiento informado, sitio web, mediante grabación de voz en la central de citas).
- Conocer el uso que **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, ha dado o los datos personales del titular, cuando así éste lo solicite expresamente o por medio de los medios dispuestos por **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, para la difusión de la información o uso de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**
- Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidos en la ley y en la presente política.

- Supresión del dato personal cuando el titular de la información lo solicite siempre y cuando esto se ciña a ordenado por la normatividad vigente, o cuando la Superintendencia de industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deben ser de fácil lectura y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en las bases de datos o archivos de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, lo anterior siempre y cuando no exista normatividad en la materia que disponga lo contrario.

En ningún caso el titular del dato podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del responsable o encargado, dado la sensibilidad de la información manejada desde el sector salud.

Cuando **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, recolecte datos personales sensibles, el titular tiene la facultad de responder las preguntas que verse sobre este tipo de datos. **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, podrá recabar y tratar datos sensibles relacionados con el estado de salud del titular, antecedentes e historial clínico, información sobre estilo de vida y otros datos sensibles necesarios o convenientes para la presentación del servicio al titular de la información.

Los datos personales sensibles serán mantenidos y tratados con estricta seguridad y confidencialidad para los fines relacionados con la presentación del servicio de salud conforme a la legislación y reglamentación aplicable, entre otras la ley 23 de 1981 resolución 1995 de 1999 del ministerio de salud y demás normas que lo modifiquen completamente o adicionen. Los demás datos sensibles serán protegidos mediante los mecanismos tecnológicos que disponga **SALUD A LA CARTA S.A.S.**

- Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio: por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

8. DEBERES DE SALUD A LA CARTA S.A.S.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia o grabación de la respectiva autorización por parte del titular.
- Informar de manera clara y suficiente a los usuarios sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al usuario, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalizados en la presente política.
- Acatar y velar por el cabal cumplimiento de los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento el respeto a las

condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular.
- Garantizar al titular en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política
- 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.
- Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el usuario o facultadas por la ley para dicho efecto.
- 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 usuarios.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.
- Hacer uso de la información para los fines misionales y previstos en la ley.
- Al momento de solicitar al Titular la autorización **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:
 - El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - 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.

- Los derechos que le asisten como Titular.
 - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional, y sus derechos fundamentales.
 - El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.

9. CASOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.

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

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

10. ENTREGA DE INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en el Art. 13 de la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El departamento de calidad de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 7 de la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al correo electrónico protecciondedatossac@gmail.com o llamar a la línea telefónica de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, Bogotá teléfono (1) 6100468, o radicarla en las siguiente dirección que correspondientes a nuestra oficinas Bogotá, calle 92 # 58 - 49.

12. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS O RECLAMOS.

Generalidades:

Los titulares de datos o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que reposa en la bases de datos de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

El artículo 9 de decreto de 1377 de 2013 señala en su inciso segundo que *“la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos”* el cual aplica entre otro a los afiliados al sistema general de seguridad social en salud pues ellos están en la obligación de estar afiliados al sistema.

Dado que toda consulta o reclamo presentada por el titular debe contar con la evidencia de su trámite **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, establece como vía para su presentación la forma escrita en carta original radicada en las oficinas y sedes de atención de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, el área responsable de su trámite será la departamento de calidad.

Los puntos de atención a nivel nacional pueden consultarse a través de central de llamadas en la ciudad de Bogotá 6100468.

Cuando se presenten en la una sede a radicar su consulta o reclamo puede solicitar firma de recibido o comunicarse en los días hábiles con el departamento de calidad para conocer su número de seguimiento y el estado de su trámite.

Contenido de la consulta o reclamo:

La solicitud debe estar dirigida a **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, y debe contener como mínimo los siguientes datos:

1. Tipo de solicitud, actualización, modificación, eliminación, etc.
2. Nombres y apellidos del titular.
3. Número de identificación del titular.
4. Datos de localización del titular.
5. Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
6. Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
7. Medio por el cual desea recibir respuesta
8. Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular debe adjuntar los Documentos que le permiten actuar en su nombre.
9. Firma del peticionario.

Tiempos para el trámite de una consulta o reclamo

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino. Se informara al titular o interesado los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para los reclamos si alguno resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si, **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, ha recibido completa la queja, se marcara el caso en las bases de datos con una leyenda "Reclamo en Tramite" y el motivo del mismo máximo en dos (2) días hábiles y así se mantendrá hasta definir la respuesta.

Inconformidad con la respuesta de la consulta o reclamo:

Si no hay conformidad con la respuesta emitida puede solicitar reconsideración directamente a **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, cumpliendo nuevamente con los pasos definidos en este procedimiento.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 1581 de 2012, el titular o

interesado solo podrá elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SALUD A LA CARTA S.A.S.**,

Costos del trámite:

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, exceptuando el evento en que exista modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven a nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor de una por cada mes calendario **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, podrá cobrar al titular los gastos de envío de documentos físicos según sea el caso.

13. DATOS CON TRATAMIENTO ESPECIAL.

Tratamiento especial de ciertos datos personales

SALUD A LA CARTA S.A.S., identifica los datos sensibles y los datos de los niños y niñas y adolescentes (menores) que eventualmente recolecten o almacenen y sobre estos:

- Garantizar el especial cuidado y responsabilidad en el tratamiento de estos datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes de protección.
- Cuenta con altos niveles de seguridad de esta información
- Ha implementado restricciones de acceso y uso a esta información

SALUD A LA CARTA S.A.S., cuenta con normas y procedimientos que garantizan que solamente personal altamente calificado e idóneo manejan las bases de datos sensibles cumpliendo con los protocolos médicos para el manejo de esta información.

Cámaras de seguridad

- **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas.
- **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

- La información recolectada se utilizara para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en estas, esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.
- Las imágenes solo serán tratadas cuando sean necesarias y pertinentes en relación con las finalidades determinadas, legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de las cámaras o video cámaras
- En cualquier caso el uso de sistemas de video vigilancia será respetuoso protegido el derecho a la intimidad personal.
- Las imágenes serán conservadas por el tiempo necesario de acuerdo a la finalidad para la que se recolectan.

Datos biométricos

- **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, utiliza dispositivos de recolección de datos biométricos cuya finalidad se limitara a realizar labores de autenticación y/o enrolamiento de personal al servicio de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**
- El tratamiento de los datos biométricos recolectados, se limitara a las finalidades descritas anteriormente.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

SALUD A LA CARTA S.A.S., cuenta con medidas especiales de índole técnica y administrativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos sensibles y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, tales como control de acceso, cifrado de datos comunicaciones cifradas, de acuerdo a los niveles y medidas de seguridad dispuestos para el tratamiento de los mismos.

Igualmente, **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, cuenta con procedimientos y herramientas tecnológicas idóneas y fiables para la autenticación de sus usuarios como mecanismo de validación de la identidad del titular como Única persona que puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal través de los canales de servicio a saber:

1. Sistema de información de registro de intervención médica – (Previa creación y registro del usuario)

2. Correo electrónico protecciondedatosac@gmail.com, enviando solicitud para su posterior validación de la veracidad de la información y procesamiento de la solicitud.
3. Central de Llamadas: previa verificación de la información general del usuario que permita la verificación de su identidad.
4. Sedes - consultorios: Atención personalizada previa presentación del documento de identidad original.

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones e igualmente con los sistemas de control y verificación necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de trazabilidad.

Solo se enviarán los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las Personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último caso, de conformidad con el pronunciamiento de la corte constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificarse su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales.

En segundo lugar con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir con las obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley en especial la observación de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, para el caso de los menores de edad se solicitará a su representante o acudiente la presentación del documento que acredite el parentesco o relación que lo vincule como representante legal del menor y se garantice que comprende lo concerniente al tratamiento y su evolución.

Tratamiento de la información, niveles y medidas de seguridad.

SALUD A LA CARTA S.A.S., podrá conservar los datos personales de los titulares de la información en bases de datos ubicadas en Colombia o en el extranjero, cumpliendo con la finalidad autorizada por el titular de los datos, realizando sus mayores esfuerzos para mantener la información de manera segura, salvaguardando su integridad, veracidad y confidencialidad.

SALUD A LA CARTA S.A.S., cuenta con políticas y normas de seguridad informática donde uno de los objetivos es lograr que la información mantenga su disponibilidad, Integridad y confidencialidad durante el cumplimiento de sus obligaciones normativas de protección de la información tanto de orden legal, como interno.

La gestión de la seguridad informática está basada en las siguientes medidas:

- Gestión de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de seguridad
- Gestión de riesgos a los procesos y sistemas de información
- Gestión de vulnerabilidades a las aplicaciones web e infraestructura tecnológica
- Controles de acceso físico y lógico
- Seguridad perimetral
- Seguridad local
- Gestión de actualizaciones de seguridad
- Monitoreo y protección de las bases de datos
- Gestión de incidencias de seguridad
- Capacitación y concientización
- Monitoreos e inspecciones de seguridad
- Auditoría interna
- Seguridad del recurso humano
- Gestión con terceras partes, proveedores, outsourcing
- Control en la transferencia de información

Todas las medidas de seguridad se enfocan a la protección de la información, estas medidas permiten tener el control sobre que empleados acceden, modifican o cambian, borran, adulteran, eliminan la información y/o datos personales, de acuerdo a los perfiles asignados **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, clasifica los datos de acuerdo con su criticidad y establece las medidas de seguridad para asegurar su protección.

Frente a la protección de los datos personales y/o sensibles **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, procurara establecerse los niveles y medidas de seguridad adecuadas que garanticen de una manera razonable la confidencialidad, integridad y disponibilidad de

los datos personales conforme lo establezca la Superintendencia de Industria y Comercio, dichas medidas de seguridad establecidas serán de estricto cumplimiento para **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, como para los encargados para el tratamiento de los datos.

15. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

SALUD A LA CARTA S.A.S., cumple con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se abstiene de transferir datos personales de los Titulares a otros países que no cuenten con iguales o superiores estándares de protección. Sin embargo procederán las siguientes excepciones:

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, podrá transferir o transmitir, todo o parte de los datos personales de titulares de la información a cualquiera de las empresas que integren el grupo empresarial y a las demás donde alguno de los socios de **SALUD A LA CARTA S.A.S.** tenga participación accionaria, y demás entidades autorizadas de acuerdo con la legislación colombiana para la realización de actividades y prestaciones de servicios médicos así como a sus empleados, contratistas, prestadores de servicio, proveedores distribuidores y/o asesores, únicamente para efectos de la prestación de servicios de salud o para la ejecución del objeto social de la respectiva empresa, quienes estarán obligados a dar tratamiento a esos datos personales en calidad de responsables de los mismos y conforme a las finalidades y su previstos en las presentes políticas también podrá transferir y/o transmitir sus datos personales a cualquier adquirente de la empresa así como a cualquier subsidiaria y/o división o negocio de **SALUD A LA CARTA S.A.S.**

16. CONFIDENCIALIDAD.

Para **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, la Confidencialidad es un principio ético fundamental inmerso en el desempeño de sus Procesos Institucionales. De esta manera es responsable de garantizar la protección de la información frente a un mal uso o acceso injustificado y asegurar su adecuado manejo solo por parte de personas autorizadas. Es por esta razón que hay establecida una Política de Confidencialidad al interior de la organización que busca encaminar sus acciones bajo este principio, a través de los mecanismos definidos para cada tipo de información al interior de la institución, entre ellos la protección y buen uso de los Datos Personales registrados de sus usuarios, pacientes, empleados y proveedores.

17. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad a través del cual **SALUD A LA CARTA S.A.S.**, le informará a los Titulares la existencia de las políticas de tratamiento de información que les serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y la finalidad del tratamiento que pretenda dar a sus datos personales, en aquellos casos en los que no sea posible poner a disposición de estos las políticas de tratamiento de la información, estará puesto a disposición de los titulares de la información mediante los canales previamente informados en esta política de tratamiento de datos personales.

18. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento se comunicara de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto.

Las comunicación se enviara como mínimo diez (10) antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización de la misma.

19. VIGENCIA

La vigencia de estas políticas inicia a partir de 2 de enero de 2017.

CONSUELO DEL PILAR ROJAS TOVAR

Representante legal.

SALUD A LA CARTA S.A.S.