

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		1 de 8	

## 1. INTRODUCCION

Endosalud de Occidente S.A. como responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales, y en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, se permite establecer la siguiente política de tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento.

## 2. OBJETIVO

Endosalud de Occidente S.A. actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades en las que se encuentra facultado, especialmente las Señaladas en el título “Modo en que se utiliza la información” de la presente política y sobre la base de la ley y la normatividad vigente.

## 3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

**Nombre:** ENDOSALUD DE OCCIDENTE S.A.

**Dirección:** Avenida 5 Norte No. 17N-31 Santiago de Cali

**PBX:** 4892692 Ext. 114

**Correo:** servicioalcliente@endosaluddeoccidente.com


## 4. INFORMACIÓN QUE SE RECOPILA

Endosalud de Occidente S.A. recolecta información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema de información de procesos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, en las cuales el titular informa libremente sus datos personales, principalmente los relacionados con su nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico de contacto, entre otros.

Adicionalmente, Endosalud de Occidente S.A. administra los datos registrados a través de sus sistemas de información Asistencial y Administrativo y en la nube o intranet, el cual contiene información de carácter institucional, como las hojas de vida, contratos laborales, contratos con terceros, información financiera, información jurídica, datos del trabajador, formatos institucionales, nominas, manuales de procesos y procedimientos y otros documentos reservados.

Finalmente se recolecta y administran los datos personales de los ciudadanos encuestados, como parte de los procesos de medición de satisfacción que adelanta la entidad frente a la atención en los Servicios de Salud.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeacion	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>2 de 8</b>	

Endosalud de Occidente S.A podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria.

## 5. MODO EN QUE SE UTILIZA LA INFORMACION

Previa autorización del titular de los datos personales, le permitirá a Endosalud de Occidente S.A. darle el siguiente tratamiento:

- Para los fines administrativos propios de la entidad.
- Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la entidad.
- Alimentar el Sistema de Información.
- Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- Envío de información de interés general.
- Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitaciones desarrolladas por la entidad.

La información y datos personales suministrados por el titular o dueño de los mismos, podrán ser utilizados por Endosalud de Occidente S.A. como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad.

Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeación	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>3 de 8</b>	

## 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Endosalud de Occidente S.A, garantiza al titular de datos personales, el pleno ejercicio de los derechos que se enlistan a continuación:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Endosalud de Occidente S.A. para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos 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 de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 7. AUTORIZACION

Endosalud de Occidente S.A. solicitará a más tardar en la recolección de la información, autorización del titular para el uso y tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos exceptuados por la ley; dicha autorización deberá estar contenida en un documento físico, electrónico, audio de voz o grabación de llamada telefónica en caso de Llamadas por Central de Citas.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeacion	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>4 de 8</b>	

## 7.1. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

La recolección, uso y tratamiento de datos sensibles (aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación ej. origen racial, religión, adscripción ideológica, etc.) está prohibido, a excepción de los casos señalados por la ley; cuando el tratamiento sea posible, se deberá:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular previamente y de forma explícita, los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, los datos sensibles que serán objeto de tratamiento, y la finalidad del tratamiento, así como obtener del titular su consentimiento expreso.

## 7.2. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION

El titular de los datos personales podrá en todo momento solicitar a Endosalud de Occidente S.A. la revocatoria de la autorización otorgada, mediante la presentación de un reclamo. La revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos de la Entidad.

Si vencido el término legal para atender el reclamo, Endosalud de Occidente S.A. no ha eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización.

## 8. CONSULTAS

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que Endosalud de Occidente S.A. como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Endosalud de Occidente S.A. garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias administrado por el Área de Servicio al Cliente.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeacion	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>5 de 8</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. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, Endosalud de Occidente S.A como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 9. RECLAMOS

Los titulares 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 contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

### 9.1. Contenido:

- Identificación del titular del dato.
- Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- Los demás documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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.

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.

El reclamo será atendido en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, Endosalud de Occidente S.A. informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeacion	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>6 de 8</b>	

## 10. DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS

Endosalud de Occidente S.A garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales.

Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, y serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el tratamiento de datos personales.

## 11. ACTUALIZACION Y RECTIFICACION DE DATOS

Endosalud de Occidente S.A, como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

Endosalud de Occidente S.A. habilitará los medios electrónicos existentes en la Entidad encaminados a garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias administrado por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

## 12. SUPRESIÓN DE DATOS

Los Titulares podrán en todo momento y cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, solicitar a Endosalud de Occidente S.A. la supresión de sus datos personales mediante la presentación de un reclamo.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales relacionadas a obligaciones fiscales, investigación de delitos o actualización de sanciones administrativas.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeación	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>7 de 8</b>	

Endosalud de Occidente S.A. garantiza los medios de comunicación electrónica u otros para solicitud de supresión de datos, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias administrado por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

### **13. PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

El Área encargada de atender las Quejas, Reclamos, Consultas y Denuncias sobre el tratamiento de datos es el Coordinador de Servicio al Cliente de Endosalud de Occidente S.A. ubicado en la Avenida 5 Norte No. 17N-31, de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00m. y 1:00 pm a 6 :00 pm, en el teléfono 4892692 Ext. 210 o vía correo electrónico en [servicioalcliente@endosaluddeoccidente.com](mailto:servicioalcliente@endosaluddeoccidente.com).


### **14. SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Endosalud de Occidente S.A. garantiza el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Para el cumplimiento de esta seguridad, se tendrán las siguientes garantías en el sistema de información:

1. Uso de encriptación de documentos tales como: uso de contraseñas, restricción de impresión, edición y copia.
2. Uso de firmas digitales a documentos para demostrar la autenticidad y garantizar que el documento recibido sea exactamente el mismo que el emitido, sin que haya sufrido alteración alguna durante su transmisión.
3. Para el envío de los documentos se utilizara archivos con extensión PDF (formato de documento portátil) el cual permite tener una calidad digital óptima e independiente de cualquier plataforma.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Dirección de Planeacion	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS</b>		<b>Código</b>
			PL-P1-09
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Página</b>
Julio 05 de 2017		<b>8 de 8</b>	

## 15. VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO EN LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su expedición, se divulgará a través del portal institucional, y estará sujeto a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

Cuando se cumplan estas condiciones, Endosalud de Occidente S.A. informará a los titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes, las nuevas medidas dictadas sobre la materia, antes de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

## 16. ENTRADA EN VIGENCIA

La presente política de Tratamiento de Datos personales fue creada el día 5 de Junio de 2017, y empieza a regir a partir del día 05 de Julio de 2017.

## 17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CREACION O MODIFICACION	CAMBIO REALIZADO
1 <sup>a</sup> . Versión	05 de Julio de 2017	Emisión del Documento

ELABORO	REVISO	APROBO
Dirección de Planeación	Dirección Sistemas de Información	Gerencia General