



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. INTRODUCCIÓN

En la presente política se establecen criterios básicos para el tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos administradas por Mutualser EPS en virtud de su relación con los afiliados, asociados, trabajadores, proveedores, prestadores, aportantes y demás terceros de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

En este documento se definen y relacionan las normas y procedimientos que deben seguir todas las personas naturales o jurídica que realizan tratamiento de datos de las bases de datos de Mutualser EPS, para garantizar el cumplimiento normativo del tratamiento de los datos personales recolectados.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es definir los lineamientos para la gestión, protección y acceso de los datos personales y sensibles de las partes interesadas de Mutualser EPS, garantizando así el derecho fundamental a la privacidad y la protección de los datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

3. NORMATIVIDAD

Las políticas aquí establecidas para el tratamiento de información han sido elaboradas teniendo en cuenta el marco legal aplicable en el Art. 15 y 20 de la Constitución política de Colombia, Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013.

4. DEFINICIONES

Acceso restringido: Información cuyo contenido, por disposición de la ley o la constitución política, solo es accesible a determinadas personas, señaladas en la ley.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Comité de datos personales: Es el área dentro de Mutualser EPS a la cual se le han asignado las funciones de vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.

Área responsable de la atención a peticiones, quejas, reclamos y consultas: El área de experiencia del cliente, con el apoyo de gestión jurídica de Mutualser EPS se encargará de atender las peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas por los titulares de datos y terceros, relacionado con el tratamiento de los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Calidad del dato: Los datos objeto de tratamiento por Mutualser EPS cumplirán con el principio de veracidad o calidad, es decir, ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Mutualser EPS se abstendrá de efectuar el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Para poder tratarlos deberá solicitar a su titular la corrección o completitud.

Circulación restringida: El tratamiento de los datos recolectados por Mutualser EPS será realizado solo por el personal que se encuentre autorizado de conformidad con el perfil del cargo y en cumplimiento de sus funciones. No podrá entregársele información recolectada por Mutualser EPS a personal interno o externo sin autorización.

Confidencialidad: Se garantizará la reserva de la información personal recolectada por Mutualser EPS. La entidad definirá los sujetos y circunstancias en las cuales se podrá acceder a la información.

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

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato 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 el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008

Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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 estos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Derecho de los niños, niñas y adolescentes: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Solo se podrán tratar aquellos datos que sean de naturaleza pública y que cumpla con los requisitos de i. Correspondencia y respeto el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; ii) Aseguramiento del respeto de sus derechos fundamentales.

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. Mutualser EPS actuará como encargado del tratamiento de datos personales cuando realice el tratamiento de los datos 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. Mutualser EPS actuará como responsable de tratamiento de datos personales cuando decida sobre la base de datos y el tratamiento de datos recolectados por esta misma entidad.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



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, circulación o supresión.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

5. PRINCIPIOS

Principio de legalidad: El Tratamiento que dará a los datos personales en cuanto a su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información se regirá por la legislación vigente referente a este tema.

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

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, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Principio de transparencia: En el Tratamiento garantiza al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

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 1581 de 2012 o las que la sustituyan 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 la ley.

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-

Principio de confidencialidad: Todos los funcionarios que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligados 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 esta.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, de acuerdo con las normas relativas a la materia que trate y a las disposiciones de retención documental internas.

Principio de Necesidad: Los datos personales tratados por Mutualser EPS deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades definidas para cada base de datos.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



6. AMBITO DE APLICACIÓN

Tiene como propósito, establecer las políticas y procedimientos de recolección, manejo, tratamiento, atención de consultas y reclamos relacionados con los datos personales y sensibles, de los funcionarios, asociados, afiliados, prestadores y proveedores, titulares de dicha información, la cual se emplearán para los fines concernientes con nuestro objeto social.

7. ALCANCE

Mutualser en cumplimiento al Decreto 1377 de 2013, la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales "Habeas Data", la Ley 1266 de 2008 relacionada con información financiera, comercial, crediticia y de servicios y para el cumplimiento de sus funciones legales del ámbito civil, comercial, laboral, entre otros, y en especial como Entidad Promotora de Salud, requiere de información básica personal de sus afiliados, prestadores, proveedores, recurso humano y asociados que será utilizada de manera transparente, lícita, segura, confiable, y únicamente se emplearán para los fines concernientes con nuestro objeto social.

8. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales serán tratados por Mutualser, en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y de acuerdo con la autorización otorgada por el titular de la información. Los datos serán recolectados, almacenados, usados, analizados, circulados, compartidos, transmitidos, transferidos, suprimidos, o cualquier otro tratamiento que llegue a ser necesario en cumplimiento de las obligaciones legales, contractual o reglamentarias, de acuerdo con las finalidades descritas en esta política para cada grupo de interés y con observancia de la POL-TIC 03: Política de Seguridad de la Información.

De conformidad con la naturaleza jurídica y tipo de recursos administrados por Mutualser EPS, los datos recolectados podrán ser tratados en el marco de auditorías, evaluaciones y demás procesos realizados por órganos de supervisión.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Mutualser EPS tratará los datos con la finalidad que se describe a continuación para cada grupo de interés:

8.1 AFILIADOS Y SUS BENEFICIARIOS

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para los afiliados tendrá las siguientes finalidades:

1. Validación de derechos de los afiliados y sus beneficiarios.
2. Actualización de bases de datos en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.
3. Autorización para el acceso a los servicios de salud.
4. Validación, liquidación, reporte, pago, recobro de prestaciones económicas
5. Proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral, concepto de rehabilitación, notificación a las partes interesadas (empleador, administradora de riesgos laborales, fondo de pensiones y/o administrador de régimen de prima media), remisión de los expedientes de medicina laboral a las juntas de calificación (regional y/o nacional) y, en general, todos aquellos trámites relacionados con el proceso de medicina laboral que le correspondan a la EPS, tratamiento de datos que se realiza directamente o a través de los prestadores adscritos.
6. Entrega de datos de contacto, genero a los prestadores adscritos para garantizar a los afiliados el acceso oportuno a los servicios de salud.
7. Seguimiento y control de las solicitudes realizadas por los afiliados.
8. Remitir respuestas a PQRD presentadas por los afiliados
9. Realizar trámites y procedimientos administrativos relacionados con la promoción del servicio de salud
10. Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios
11. Envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre su afiliación, campañas o sobre deberes y derechos del Plan de Beneficios en Salud
12. Suministro de información a las autoridades judiciales y administrativas competentes en caso de ser requerida
13. Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales
14. Responder requerimientos y presentar informes a entidades de control autorizadas administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



15. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones judiciales relacionadas con el uso de recursos de la salud
16. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de los servicios prestados por Mutualser EPS y la mejora continua de la entidad.
17. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, rendición de cuentas realizados por la entidad.
18. Gestión de cartera por aportes en salud a través del aportante y del cotizante.
19. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.

8.2 APORTANTE

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para los aportantes tendrá las siguientes finalidades:

1. Registro del aportante para formalizar el proceso de afiliación
2. Registro de los pagos mensuales de los aportes en salud.
3. Actualización de novedades de afiliación del aportante.
4. Envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre los afiliados, campañas o sobre deberes y derechos del Plan de beneficios en Salud y/o cambios en la normatividad vigente.
5. Actualización de bases de datos en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.
6. Seguimiento y control de las solicitudes realizadas por los aportantes.
7. Remitir respuestas a PQRD presentadas por los aportantes.
8. Realizar trámites y procedimientos administrativos relacionados con la vinculación de aportante.
9. Respuesta a requerimientos y presentación de informes a entidades de control, autoridades administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.
10. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones administrativas o judiciales relacionadas con el uso de recursos de la salud y aportes al sistema.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



11. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de la oportunidad y calidad de servicios prestados por Mutualser EPS y la mejora continua de la entidad.
12. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, rendición de cuentas realizados por la entidad.
13. Realizar el proceso de conciliación del recaudo y transferencias con aportantes.
14. Gestionar devoluciones y correcciones de aportes.
15. Gestión y cobro de cartera de aportantes y del cotizante.
16. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.

8.3 PRESTADOR O PROVEEDOR

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para los prestadores o proveedores tendrá las siguientes finalidades:

1. Vinculación contractual o comercial.
2. Pagos por la prestación del servicio, así como los tramites internos para el cumplimiento de las obligaciones contables, tributarias y demás que ordene la ley, con ocasión de estos.
3. Consulta para la verificación del cumplimiento de las condiciones requeridas para contratar.
4. Verificación y seguimiento de los compromisos contractuales.
5. Expedición de certificados contractuales solicitados por el prestador/proveedor, un ente de supervisión o autoridad administrativa.
6. Suministro de información a las autoridades judiciales y administrativas competentes en caso de ser requerida
7. Responder requerimientos y presentar informes a entidades de control autorizadas administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.
8. Actualización de bases de datos y archivo digital en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



9. Envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación y/o cambios en la normatividad vigente.
10. Recolectar, almacenar, analizar, tratar, circular y suprimir, para efectos de verificación y prevención riesgos de corrupción, fraude, soborno y lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. En caso de encontrar inusualidades o datos positivos frente a las consultas, se suministrará información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
11. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones judiciales relacionadas con el uso de recursos de la salud
12. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de la oportunidad y calidad servicios prestados por Mutualser EPS y la mejora continua de la entidad.
13. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, rendición de cuentas realizados por la entidad.
14. Seguimiento y control de las solicitudes realizadas por los proveedores o prestadores
15. Remitir respuestas a PQRD presentadas por los proveedores o prestadores
16. Retroalimentar a nivel interno y a los prestadores de servicios de salud los ajustes, actualizaciones o mejoras de las rutas integrales de atención en salud (acciones correctivas y de mejora)
17. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.

8.4 RECURSO HUMANO

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para el recurso humano de la entidad tendrá las siguientes finalidades:

1. Proceso de selección y contratación de personal de acuerdo con el perfil del cargo.
2. Contactar al Titular a través de medios telefónicos, electrónicos y/o presencial, para realizar preguntas relacionadas a confirmación de datos personales, su experiencia



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- laboral y educación, necesarios para la ejecución de los procesos de selección adelantados por la compañía
3. Almacenar y custodiar los soportes de la información contenida en su hoja de vida de acuerdo con sus estudios de nivel de educación secundaria, técnico, tecnológico, profesional, especializado y certificados laborales.
 4. Revisar los perfiles, dirección de páginas web, blogs o similares con los que usted interactúe en redes sociales.
 5. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
 6. Entrega de dotación de acuerdo con la normatividad vigente.
 7. Actividades de capacitación y mejoramiento del talento humano
 8. Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar y salud ocupacional
 9. Cumplir el proceso de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de Riesgos Laborales, Fondos de Pensiones y Cesantías, Caja de Compensación)
 10. Afiliaciones a cooperativa COMSES
 11. Pagos por la prestación del servicio, así como los tramites internos para el cumplimiento de las obligaciones contables, tributarias y demás que ordene la ley, con ocasión de estos.
 12. Consulta para la verificación del cumplimiento de las condiciones requeridas para contratar.
 13. Verificación y seguimiento de los compromisos contractuales.
 14. Expedición de certificados laborales solicitados por el recurso humano, un ente de supervisión o autoridad administrativa.
 15. Responder requerimientos y presentar informes a entidades de control, autoridades administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.
 16. Actualización de bases de datos y archivo digital en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.
 17. Envío de información de interés para el recurso humano a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación y/o cambios en la normatividad vigente.
 18. Recolectar, almacenar, analizar, tratar, circular y suprimir, para efectos de verificación y prevención riesgos de corrupción, fraude, soborno y lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



masiva. En caso de encontrar inusualidades o datos positivos frente a las consultas, se suministrará información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.

19. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones judiciales relacionadas con el incumplimiento al reglamento interno del trabajo y el ordenamiento jurídico colombiano.
20. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de las actividades, programas y proyectos realizados por Mutualser EPS como empleador.
21. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, relacionados con las obligaciones de Mutualser EPS como empleador.
22. Seguimiento y control de las solicitudes realizadas por el recurso humano.
23. Gestión, seguimiento y control de acciones de mejora efectuadas al recurso humano en la evaluación del cumplimiento de sus funciones.
24. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.

Parágrafo: En el evento de requerir información sensible del recurso humano para el cumplimiento de las funciones de empleador y demás disposiciones legales se le informará al titular de los datos de la naturaleza de estos y se solicitará su autorización expresa en virtud del artículo 6 de la ley 1581 de 2012.

8.5 ASOCIADOS

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para los asociados tendrá las siguientes finalidades:

1. Afiliación como asociado
2. Validación de derechos como asociado
3. Registro de sus necesidades socioeconómicas (educación, vivienda, salud) para la inclusión en programas sociales.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



4. Almacenar y custodiar los soportes de la información contenida en su hoja de vida de acuerdo con sus estudios de nivel de educación secundaria, técnico, tecnológico, profesional, especializado y certificados laborales.
5. Ofrecer programas de bienestar y planificar actividades para el asociado y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
6. Actividades de capacitación
7. Responder requerimientos y presentar informes a entidades de control, autoridades administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.
8. Actualización de bases de datos y archivo digital en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.
9. Envío de información de interés para los asociados a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación y/o cambios en la normatividad vigente.
10. Recolectar, almacenar, analizar, tratar, circular y suprimir, para efectos de verificación y prevención riesgos de corrupción, fraude, soborno y lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. En caso de encontrar inusualidades o datos positivos frente a las consultas, se suministrará información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
11. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones judiciales relacionadas con el incumplimiento al ordenamiento jurídico colombiano.
12. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de las actividades, programas y proyectos realizados por Mutualser EPS.
13. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, relacionados con las obligaciones y actividades realizadas por Mutualser EPS como Asociación mutualista.
14. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



8.6 USUARIOS DEL SGSSS/TERCEROS EN GENERAL

El tratamiento de los Datos Personales por parte de Mutualser EPS para los usuarios del SGSSS/Terceros en general, tendrá las siguientes finalidades:

1. Seguimiento, gestión y respuesta de sus solicitudes. Adelantar trámites administrativos que correspondan de acuerdo con el proceso solicitado por el usuario o tercero. Actualización de bases de datos en cumplimiento de las disposiciones legales y la razón social de la entidad.
2. Validación, liquidación, reporte, pago de las obligaciones legales correspondientes.
3. Remitir respuestas a PQRD presentadas por los terceros.
4. Entregar información, realizar trámites y procedimientos administrativos relacionados con las funciones de la EPS y la solicitud del usuario o tercero.
5. Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios
6. Envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre el trámite realizado por el usuario o tercero.
7. Suministro de información a las autoridades judiciales y administrativas competentes en caso de ser requerida.
8. Responder requerimientos y presentar informes a entidades de control autorizadas administrativas y judiciales en cumplimiento de las obligaciones legales de Mutualser EPS.
9. Adelantar las investigaciones internas y el traslado para investigaciones judiciales relacionadas con el uso de recursos de la salud.
10. Realizar estudios, encuestas, análisis de información relacionada con la evaluación de los servicios prestados por Mutualser EPS y la mejora continua de la entidad.
11. Grabación de imágenes, registros fotográficos y audios que sirvan de evidencia de las actividades, campañas, eventos, rendición de cuentas realizados por la entidad.
12. Las demás finalidades que se establezcan en los procesos específicos en los que se requiera la obtención de datos para su tratamiento por parte de Mutualser EPS. Estos fines deben ser informados por escrito previamente en el formato establecido para tal fin, en cumplimiento de la constitución, la ley y para el desarrollo de las funciones de Mutualser EPS.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



9. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

DATOS SENSIBLES: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES: De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

10. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



11. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

11.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11.2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen la materia, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

11.3. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

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



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y demás que regulen la materia.

11.4. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

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

11.5. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR

Mutualser EPS, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

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

Mutualser EPS conservará prueba de la autorización y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



11.6. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley 1581 de 2012 podrá suministrarse a las siguientes personas:

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

12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO: Mutualser EPS deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio relacionados con la protección de datos personales.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS: Los Encargados del Tratamiento y Mutualser EPS, cuando actúe como encargada del tratamiento de datos, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m) **PARÁGRAFO.** En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

13. NORMAS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) Mutualser es una empresa comprometida con el buen uso de la información personal de sus afiliados, proveedores, prestadores, empleados, asociados evitando el acceso no autorizado de terceros, que permita conocer, editar, divulgar o eliminar la información, salvo en casos delimitados por la ley.
- b) Mutualser solicita a los titulares de la información los datos necesarios para administrar el riesgo en salud y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- c) Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de la información y datos personales sensibles sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito, electrónica, oral o mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.
- d) La solicitud de revocatoria de la autorización para el tratamiento de la información personal o la supresión de información registrada en nuestras bases de datos no será procedente cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en ellas.
- e) Mutualser, solicitará a todos sus terceros, los datos personales y datos personales sensibles necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, 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.
- f) Que los datos personales serán tratados de conformidad con las finalidades señaladas por mutualser como responsable, o por los encargados que ella considere necesarios



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- como terceros vinculados. Los terceros vinculados son los necesarios para el cumplimiento de derechos y obligaciones derivados de los contratos celebrados con mutualser, tales como: talleres, call centers, investigaciones, estudios estadísticos, abogados externos, especialistas de la salud, centros de apoyo logístico y valoración.
- g) Mutualser realizará tratamiento cuando los datos sensibles sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - h) Mutualser EPS realizará tratamiento cuando tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
 - i) En cuanto a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, en su tratamiento mutualser ESP asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas, adolescentes y personas en situación de discapacidad mental, por lo que debe contar con la autorización del titular que se encuentra registrado como cabeza de familia, cotizante o en calidad de representante legal de aquellos.

14 ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de Mutualser EPS para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- a) Correo electrónico pqrsc@mutualser.org
- b) Línea 01 8000 116 882
- c) En cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.
- d) Link: <https://www.mutualser.com/pqrd/>

El Comité de protección de datos será el responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos de los titulares de datos personales.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



15 PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON TRATAMIENTO DE DATOS

15.1. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. Mutualser EPS o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta siempre debe ser presentada y firmada por el titular de la información o por su representante legal.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

15.2. RECLAMOS

El reclamo siempre debe ser presentada y firmada por el titular de la información o por su representante legal.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- a) Nombres y apellidos del titular
- b) Identificación del titular
- c) Dirección del titular
- d) Descripción de los hechos con sus soportes (si aplica)
- e) Nombre del peticionario, si es diferente al titular debe adjuntar el poder firmado por el titular.
- f) Número telefónico del titular
- g) Correo electrónico del titular

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

16. PROCEDIMIENTO DEL TITULAR AL RECIBIR LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL USO DE DATOS

Una vez recibida la notificación el titular debe comunicarse con mutualser por cualquier medio de los que tenemos disponibles y notificar su aprobación al uso de sus datos personales.

Si en el término de treinta (30) días hábiles contados a partir del recibido del presente aviso, los titulares no solicitan la supresión de sus datos personales, mutualser EPS entenderá que ha sido autorizada para continuar el tratamiento de estos, con sujeción a lo previsto en el aviso de Privacidad y en la política de tratamiento de datos personales. Lo anterior, sin perjuicio que en cualquier momento los titulares puedan ejercer sus derechos de rectificación y/o supresión de datos de la información que aparece en nuestras bases de datos.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



17. PROCEDIMIENTO DE UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PERSONAL Y/O SENSIBLE POR UNA PERSONA O ENTIDAD DIFERENTE AL TITULAR

- a) Verificar la idoneidad de la solicitud, debe ser una solicitud formal radicada en las instalaciones de mutualser.
- b) Si la solicitud es por correo electrónico verificar el dominio del correo, no confiar en email con dominios públicos como Gmail, Hotmail, etc., en igual sentido, podrá verificarse vía telefónica o personalmente con la entidad a nombre de quien se solicita la información.
- c) Si la solicitud se realiza durante una auditoria de cualquier Ente de Control y vigilancia se debe tener un AUTO o ACTA que formalice el requerimiento.
- d) Verificar si el titular tiene la autorización de tratamiento de datos personales activa, en caso no la tenga se debe informar al área responsable, según el procedimiento de tratamiento de datos.
- e) Si la solicitud de información es para un menor de edad o persona que de acuerdo con las leyes colombianas se considere incapaz, se debe contar con la autorización del tratamiento de datos del cabeza de familia o cotizante, o quien ejerza su representación legal.
- f) Si la solicitud corresponde a un certificado de discapacidad funcional o laboral, se debe remitir al especialista de lista de salud laboral o especialista pertinente.
- g) En caso de que se requiera suministrar información a una persona o entidad diferente al titular, mutualser podrá anonimizar los datos de identificación o ponerle un código que reemplace los datos de identificación

18. CONTROL DE ACCESO Y VIDEO VIGILANCIA

CONTROL ACCESO

De conformidad con lo establecido en las políticas de control de acceso definidas en la Política de seguridad de la información para Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

VIDEO VIGILANCIA

La Entidad cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



establecidos en Manual de políticas de seguridad de la información. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días en caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

Mutualser EPS desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en Protección de datos personales y seguridad de la información. Al momento de la vinculación a la entidad, los trabajadores deben recibir capacitación sobre Protección de datos personales y realizar una refuerzo por lo menos anual. De estas capacitaciones se dejará constancia de asistencia y evaluación.

PROTECCIÓN DE DATOS EN REUNIONES VIRTUALES

Las reuniones virtuales solo serán grabadas cuando se requiera dejar un soporte de su realización. Antes de la entrada a la reunión se le indicará al usuario que la reunión será grabada para constancia de la diligencia a realizar y que al ingresar autorizará el tratamiento de sus datos personales para dicha finalidad. Igualmente, se le darán las recomendaciones sobre la protección de sus datos en las reuniones virtuales.

19. VIGENCIA

Esta política de tratamiento de la información personal podrá ser modificada en cualquier momento; todo cambio será publicado en la página web www.mutualsereps.org.

20. CONTROL DEL CAMBIO

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	02/03/2022	01	Se migra el documento del proceso TIC a LEG, y se actualiza el correo electrónico del ítem 13.

VIGILADO Supersalud



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



01	08/03/2022	02	Se agregan dos requisitos en el ítem 10 procedimiento para la atención de consultas y reclamos relacionados con tratamiento de datos.
02	15/11/2024	03	Se actualizan lineamientos de la política con respecto a la normatividad vigente. Aprobada por la Junta Directiva en sesión No. 65 de 30 octubre de 2024.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud