

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	1 de 8

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

La presente política SAVIA SALUD EPS tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Así mismo, se define esta política en estricto cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la cual establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho fundamental del Habeas Data.

Por lo anterior, SAVIA SALUD EPS asume su condición de responsable de tratamiento de datos, teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social continuamente recopila información y efectúa diferentes tratamientos a bases de datos de usuarios, proveedores, aliados y empleados. Por tanto, se permite formular el presente texto en aras de dar cumplimiento a dicha normativa y en especial al Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Con la implementación de la presente política se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará por parte de los colaboradores de SAVIA SALUD EPS, como un compromiso que busca garantizar la protección a todas aquellas personas naturales o jurídicas que de una u otra manera entreguen sus datos personales y eventualmente sensibles a Alianza Medellín Antioquia – Savia Salud EPS S.A.S.

PROYECCIÓN DE LA POLÍTICA

1. Justificación de la política

La política de tratamiento de la información y protección de datos busca implementar, como su nombre lo indica, el tratamiento del habeas data dentro de SAVIA SALUD EPS, existiendo un riesgo de investigación por parte de los entes de control en caso de incumplirla o dar un manejo equivocado a los datos presentados; sin embargo, en caso de haber una buena implementación, SAVIA SALUD EPS garantizará no solo las buenas prácticas, sino que también incrementará la confianza de sus usuarios, proveedores, aliados y empleados.

2. Objetivo de la política

Direccionar y comunicar a los colaboradores de SAVIA SALUD EPS sobre la relevancia y manejo de la información que conocen, así como establecer el uso que adecuadamente se debe dar en caso de ser solicitada, teniendo definidos los parámetros que indiquen al colaborador cuándo se comparte la información y qué información debe protegerse en relación con los datos personales; así como los derechos que tienen los titulares, quienes pueden conocer, actualizar, suprimir o rectificar dicha información y los procedimientos para acceder a esta y de ese modo crear un procedimiento claro para el acceso y manejo del habeas data en la institución.

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	2 de 8

3. Alcance

Con el fin de cumplir con la ley y la presente política de tratamiento y recolección de datos SAVIA SALUD EPS, actúa como responsable del tratamiento de Datos personales. La presente política debe ser aplicada por cada una de las áreas de la institución.

De otro lado, SAVIA SALUD EPS se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Tratamiento de la información y protección de datos, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

4. Condiciones generales

a) Autorización

SAVIA SALUD EPS desde el formulario de afiliación, solicita autorización para el manejo de tratamiento de datos, así mismo, la política de tratamiento de la información y protección de datos se encuentra publicada en la página web, donde podrá ser consultada por quien esté interesado y de esta manera conocerá el tratamiento dado a los datos recolectados frente a terceros.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas de tratamiento a que se refiere la presente política de la información y protección de datos y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, SAVIA SALUD EPS deberá comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

b) Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización podrá constar en documentos físicos, medios electrónicos, mensaje de datos, Internet, sitios web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

Así mismo, la autorización también podrá ser generada por SAVIA SALUD EPS y puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

c) Tratamiento de la información

La información y datos personales incorporados en las bases de datos de SAVIA SALUD EPS se dan en razón al desarrollo de su objeto social, previa autorización de su titular, son sometidos al siguiente tratamiento:

1. En la EPS se registran datos personales, tales como:

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	3 de 8

- Semiprivados: Dirección, teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico personal y datos de contacto en general, al igual que la información financiera y crediticia de actividad comercial de los trabajadores de la EPS. Conformación de grupo familiar, personas a cargo, nivel de ingresos, vinculación laboral, y aquellos datos particulares de acuerdo con el tipo de afiliación a la EPS.
 - Sensibles: Historia clínica y datos biométricos, al igual que la historia laboral de los trabajadores de la EPS.
2. La información se almacena en archivos físicos y electrónicos y es utilizada en cumplimiento de mandatos legales y contractuales.
 3. Las bases de datos que contienen la información son respaldadas en copias de seguridad.
 4. Toda la información personal es objeto de actualización, previa solicitud y autorización de su titular.
 5. Exceptuando los casos establecidos en la Ley, SAVIA SALUD EPS no comparte información personal de sus afiliados con entidades públicas o privadas con las cuales no tenga una relación contractual vigente.
 6. Se remite información personal en aquellos eventos en que SAVIA SALUD EPS es requerida judicial o administrativamente, por autoridades tales como despachos judiciales, entes de control como Ministerios, Superintendencias, Procuraduría General de la Nación y Procuradurías regionales, Contraloría General de la República y Contralorías Departamentales, Fiscalía General de la Nación y delegadas y otras entidades públicas.
 7. La información personal no se destina para ninguna otra finalidad diferente a la establecida en la presente política.
 8. Para el tratamiento de los datos sensibles, SAVIA SALUD EPS no los recolecta, incorpora ni almacena, a menos que exista una autorización previa del titular de la información. Sólo se solicita esta autorización cuando es necesaria y proporcional a la ejecución de la relación contractual con el titular, siempre y cuando la ley lo exija y/o permita. En dicha autorización se señala la finalidad para la cual se incorporan los datos sensibles, se indica además que la respuesta a las preguntas sobre este tipo de datos es facultativa, es decir, que el titular tiene la potestad de responderlas o no.
 9. Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando por su naturaleza, sean datos públicos.

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	4 de 8

10. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.
11. A solicitud de la autoridad competente, SAVIA SALUD EPS deberá proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso.
12. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.
13. El acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y se limitará a lo expresamente autorizado por el titular y a lo estipulado en la ley.

d) Derechos que le asisten a los titulares de la información personal

Todo proceso que conlleve el tratamiento de datos personales de usuarios, proveedores, aliados y empleados y en general cualquier tercero con el cual SAVIA SALUD EPS sostenga relaciones comerciales, deberá informarle los derechos que le asisten como titular de los datos, en atención con la política que se desarrolla, los cuales se enuncian a continuación:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SAVIA SALUD EPS. 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 por el Titular.
2. Disponer de mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de actualización, modificación y/o supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada a SAVIA SALUD EPS salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de Ley 1581 de 2012.
4. Ser informado por SAVIA SALUD EPS, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
5. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SAVIA SALUD EPS.

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	5 de 8

6. 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 SAVIA SALUD ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

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.

e) ¿A quiénes se les puede suministrar la información?:

La información que reúna las condiciones de ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

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

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

f) Finalidad del tratamiento de la información personal

SAVIA SALUD EPS en el desarrollo de su objeto social, captura e integra datos de sus afiliados, proveedores, aliados y empleados para llevar a cabo diversas finalidades y usos, dentro de los cuales se pueden enmarcar:

- 1. Para establecer la respectiva relación y vinculación con sus afiliados, proveedores, aliados y empleados.
- 2. Para efectuar los procesos de afiliación y movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como la identificación y validación de derechos de los usuarios.
- 3. Para expedir las autorizaciones requeridas para el acceso a los servicios.
- 4. Para llevar a cabo la administración del riesgo en salud dentro de las funciones establecidas en la normativa vigente que delimita la Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- 5. Para identificar su población afiliada y ejecutar los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	6 de 8

6. Para asignar y cancelar citas médicas y odontológicas.
7. Para gestionar cobro de cartera, recaudo y todas aquellas operaciones que se deriven del cumplimiento a lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
8. Para emitir respuestas a las autoridades judiciales y administrativas y entregar reportes de Salud Pública que son de obligatorio cumplimiento.
9. Para responder las solicitudes de los usuarios relacionadas con la prestación del servicio, así como las quejas y reclamos.
10. Para actualizar la información personal entregada por los titulares, conforme lo establecido en los Decretos 806 de 1998 y 1703 de 2002 y demás normas que lo soliciten.
11. Para suministrar información de contacto a los prestadores de servicios de salud, con el fin de garantizar a los afiliados el acceso oportuno a los servicios.
12. Para realizar encuestas de satisfacción o estudios internos.
13. Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de SAVIA SALUD EPS.

g) Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización en el Área de Atención al ciudadano de SAVIA SALUD EPS. Igualmente, sus solicitudes serán atendidas y gestionadas por medio del correo electrónico: atencionalciudadano@savisaludeps.com o a través de la línea 018000423683 Op.1.

h) Procedimiento para el trámite de peticiones, consultas y reclamos

1. Toda petición, consulta o reclamo deberá ser presentada por el Titular de la información o por quien lo represente legalmente.
2. La petición, consulta o reclamo deberá estar dirigida a SAVIA SALUD EPS y deberá contener como mínimo los siguientes datos: Nombres completos e identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuera el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieren hacer valer. En caso de que el peticionario sea diferente al Titular, deberá adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
3. En caso de que el reclamo resulte incompleto, SAVIA SALUD EPS requerirá al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Transcurridos dos meses

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	7 de 8

desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

4. 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.
5. 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.
6. Sin importar el medio utilizado para la formulación de la consulta, ésta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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.

5. Excepciones

De la autorización del titular se exceptúa la información contenida en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012, que contempla:

- 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.

6. Consideraciones

6.1. Medios de difusión

La política se dará a conocer a través de los medios de comunicación internos de la organización por medio de boletines informativos, actividades de socialización en los grupos primarios e inducción y reinducción institucional que se realice a los colaboradores.

	Macroproceso: Gestión Jurídica	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Código	GJ-PO01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS		Versión	02
			Fecha	18/01/2020
			Página	8 de 8

6.2. Aplicación de la política

La política aplica desde el momento de su publicación, así como todas las actualizaciones que se tengan sobre la misma. Cada área de Savia Salud EPS debe velar por el cumplimiento de esta política, que será actualizada según se requiera, atendiendo a los cambios normativos presentados.

7. Aprobación de la política

La presente política rige a partir de la fecha de su expedición y debe ser difundida al interior de la organización y con demás entes u organismos según corresponda el caso.

Firmada en Medellín, Antioquia a los 14 días del mes de julio del año 2016 y modificada el 18 de enero de 2021.



LUIS GONZALO MORALES SANCHEZ
Gerente
Savia Salud EPS

Histórico del documento

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO		
01	14/07/2016	Creación del documento		
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		Analista de contratación	Jefe Gestión Jurídica.	Gerente.
02	18/01/2021	Modificación de la política de acuerdo con el formato requerido al interior de la entidad, cambio de título, se añaden ítems tales como difusión, aplicación, autorización, a) Medio y manifestaciones para otorgar la autorización		
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		Profesional Jurídica	Secretaria General	Gerente