

## **1. INTRODUCCIÓN**

FORPRESALUD IPS S.A.S. identifica la información como un componente indispensable en la conducción y consecución de los objetivos definidos por la estrategia de la entidad, razón por la cual es necesario que se establezca un marco en el cual se asegure que la información es protegida de una manera adecuada independientemente de la forma en la que ésta sea manejada, procesada, transportada o almacenada.

Las políticas incluidas en este manual se constituyen como parte fundamental del sistema de gestión de seguridad de la información de FORPRESALUD IPS S.A.S. y se convierten en la base para la implantación de los controles, procedimientos y estándares definidos.

La seguridad de la información es una prioridad para FORPRESALUD IPS S.A.S. y por tanto es responsabilidad de todos velar por que no se realicen actividades que contradigan la esencia y el espíritu de cada una de estas políticas. La Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar informaciones que hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

En cumplimiento a lo anterior, la empresa FORPRESALUD IPS S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa a sus clientes, proveedores, empleados y usuarios, los lineamientos generales en esta materia y pone a su disposición el presente documento a través del cual reglamenta las políticas y procedimientos que serán aplicables en el manejo de la información que recaba para el desarrollo de su objeto social.

## **2. OBJETIVOS**

- Avalar que FORPRESALUD IPS S.A.S. durante el desarrollo de sus operaciones, da cumplimiento a lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 y a su decreto reglamentario 1377 de 2013, al realizar tratamiento de datos personales respetando los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.
- Comunicar a los titulares que suministran sus datos personales la finalidad de obtener su información y darles a conocer los derechos que FORPRESALUD IPS S.A.S. les garantiza, a través de procedimientos definidos para la realización de consultas, peticiones, supresiones, correcciones, reclamos y solicitudes de actualización de datos personales a los cuales FORPRESALUD IPS S.A.S realiza tratamiento.

## **3. ALCANCE**

Aplicar Política de Protección de Datos Personales a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte del responsable FORPRESALUD IPS S.A.S. en el desarrollo de su objeto social, además de cubrir todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos por los directivos, funcionarios y terceros que laboren o tengan relación con la empresa, asimismo de notificar por medio de diferentes medios al titular de la información que sus datos están siendo tratados.

#### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15, que enuncia el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en base de datos o archivos, libertades y garantías constitucionales.
- La Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- El Decreto 886 de 2014, por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013 Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional.
- Circular 02 de 2015 emitida por la SIC, la cual establece la obligación de inscribir las bases de datos que tengan establecidas las sociedades mercantiles inscritas en la Cámara de Comercio, en el Registro Nacional de Bases de Datos.

#### 5. DEFINICIONES

Con el fin de aclarar y ayudar al entendimiento adecuado de los lineamientos dispuestos en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, se definen los siguientes conceptos:

- **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:** Es un documento en los que los funcionarios de FORPRESALUD IPS S.A.S. o los provistos por terceras partes manifiestan su voluntad de mantener la confidencialidad de la información del de la empresa, comprometiéndose a no divulgar, usar o explotar la información confidencial a la que tengan acceso en virtud de la labor que desarrollan dentro de la misma.
- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.

- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **CONSULTA:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **CONTROL:** Es toda actividad o proceso encaminado a mitigar o evitar un riesgo. Incluye políticas, procedimientos, guías, estructuras organizacionales y buenas prácticas, que **pueden ser de carácter administrativo, tecnológico, físico o legal.**
- **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 y a su calidad de comerciante o de servidor público. 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.
- **DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- **DATO SEMIPRIVADO:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- **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.
- **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.

- **PERSONA IDENTIFICABLE:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **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 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.
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **TERCEROS:** Toda la persona jurídica o natural como proveedores, contratistas o consultores, que provean servicios o productos a la entidad.
- **TITULAR DEL DATO:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **TRANSFERENCIA DE DATOS:** 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 DE DATOS:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **TRATAMIENTO DE DATOS:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **VULNERABILIDADES:** son las debilidades, hoyos de seguridad o flaquezas inherentes a los activos de información que pueden ser explotadas por factores externos y no controlables por el de la empresa (amenazas), las cuales se constituyen en fuentes de riesgo.

## 6. POLÍTICAS

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, la empresa FORPRESALUD IPS S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales en esta materia:

En cumplimiento de las disposiciones y normas legales FORPRESALUD IPS S.A.S. pone a disposición de los titulares de los datos personales, los lineamientos corporativos y de ley bajo los cuales la empresa realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad, sus derechos como titular, así como los procedimientos internos y externos para el ejercicio de tales derechos. De igual forma se expone el Formato de Aviso de Privacidad y Autorización expresa para el tratamiento de protección de datos personales, con el cual se obtiene la autorización expresa e inequívoca por parte del titular para el tratamiento de sus datos personales.

En caso que el titular en cumplimiento de sus derechos desee realizar cualquier tipo de solicitud para corregir, reclamar, suprimir o renovar la autorización del Tratamiento de sus datos personales por parte de FORPRESALUD IPS S.A.S se disponen en este manual los canales y procedimientos para ejercicio de tales derechos.

FORPRESALUD IPS S.A.S. garantiza de esta forma que la información contenida en sus bases de datos aplica las disposiciones provistas por la legislación nacional vigente y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de acceso y circulación restringida, confidencialidad, finalidad, legalidad, libertad, seguridad, transparencia y principio de veracidad. Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades llegasen a suministrar a FORPRESALUD IPS S.A.S., cualquier tipo de información o dato personal, podrán conocerla, actualizarla y rectificarla.

### 6.1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los principios específicos establecidos a continuación se aplicarán para constituir las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

**6.1.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**6.1.2. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**6.1.3. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no

podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**6.1.4. Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**6.1.5. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**6.1.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

**6.1.7. Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**6.1.8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## **6.2. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **6.2.1. Disposiciones especiales para el tratamiento de datos personales sensibles**

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El tratamiento de los datos personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, FORPRESALUD IPS SAS deberá:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- **IMPORTANTE:** Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos Personales sensibles.

### **6.2.2. Disposiciones especiales para el tratamiento de datos personales de menores de edad**

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, FORPRESALUD IPS S.A.S. sólo realizará el tratamiento de los datos, esto abarca la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a los menores de edad, siempre y cuando este tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurando el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, FORPRESALUD IPS SAS deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del



menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

### **6.3. TRATAMIENTO**

FORPRESALUD IPS S.A.S., actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación.

### **6.4. FINALIDAD**

Los Datos Personales son objeto de tratamiento por parte de FORPRESALUD IPS S.A.S. con las siguientes finalidades:

- Para el envío de información a sus trabajadores y familiares.
- Para la prestación de los servicios de salud a los familiares de los trabajadores de FORPRESALUD IPS S.A.S. beneficiarios del servicio de salud.
- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de FORPRESALUD IPS S.A.S.
- Para prestar un servicio óptimo y eficiente a los usuarios de FORPRESALUD IPS S.A.S.
- Para consolidar una relación oportuna y de calidad con sus Proveedores, a través de los procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones contraídas, entre otros.
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- En el momento de comenzar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes se halla o se ha tenido relación.
- Realizar el pago de salarios, aportes al Sistema General de Seguridad Social y liquidación de los colaboradores de la institución.
- Proyectar y ejecutar planes de formación, capacitación y programas que involucren al Recurso Humano de FORPRESALUD IPS S.A.S.
- Gestionar incapacidades, permisos o licencias pertenecientes a los colaboradores.
- Brindar cumplimiento a la normatividad laboral que involucre conservación y uso adecuado de la información de trabajadores y extrabajadores.

### **6.5. AUTORIZACIÓN**

El tratamiento de datos personales realizados por FORPRESALUD IPS S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de dichos

datos, salvo que los datos sean públicos. Por lo anterior, FORPRESALUD IPS S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, dispondrá de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizándoles, en todo caso, que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La autorización podrá darse de diferentes maneras, las cuales pueden ser:

- Al ingresar a las instalaciones de FORPRESALUD IPS S.A.S, se encontrará un aviso informativo sobre las políticas de protección de datos personales y el manejo de la información por parte de la empresa.
- De forma escrita mediante la aceptación de las políticas de protección de datos de FORPRESALUD IPS S.A.S. a través de la firma de aprobación en orden y/o fórmula médica durante la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en la Red de Farmacias.
- Al interior de la organización para empleados, anexo al acuerdo de confidencialidad del contrato; para clientes y proveedores por medio de un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su divulgación y posterior consulta.
- Por medio del manual de políticas de protección de datos personales el cual se encuentra en la página web [www.forpresalud.com](http://www.forpresalud.com) en la pestaña “políticas de protección 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.

## **6.6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de FORPRESALUD IPS S.A.S., tienen derechos que pueden ejercer en cualquier momento, los cuales son:

- Conocer los Datos Personales sobre los cuales FORPRESALUD IPS SAS está realizando el tratamiento. De igual manera, el titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a FORPRESALUD IPS S.A.S. para el tratamiento de sus datos personales.

- Ser informado por FORPRESALUD IPS S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado o les dará a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- Solicitar a FORPRESALUD IPS S.A.S. la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el titular y FORPRESALUD IPS S.A.S., en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de tratamiento.

#### **6.7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA**

El área gerencial de FORPRESALUD IPS S.A.S. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de FORPRESALUD IPS S.A.S., están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Gerencia y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

La Gerencia ha designado a jefes de áreas y proyectos como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante cualquier titular de la información, los cuales podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización.

#### **6.8. PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por FORPRESALUD IPS S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento los siguientes derechos: Atención de Peticiones y consultas, atención de reclamos y petición de actualización, rectificación o supresión de datos personales.

El titular interesado en ejercer estos derechos debe hacer cumplir con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación escrita.</li> <li>• Fotocopia del documento de identificación del titular.</li> <li>• Formato de solicitud de reclamación para la protección de Datos personales. (En caso de atención de Reclamos y petición de Rectificación y/o actualización de datos o supresión de datos).</li> </ul>
TERCERO/REPRESENTANTE O APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación escrita.</li> <li>• Carta de Autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.</li> <li>• Formato de solicitud de reclamación para la protección de Datos personales. (En caso de atención de Reclamos y petición de Rectificación y/o actualización de datos o supresión de datos).</li> <li>• Fotocopia del documento de identificación del Titular.</li> <li>• Fotocopia del documento de identidad del apoderado.</li> </ul>

### 6.8.1. Atención, respuesta a peticiones y consultas:

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a FORPRESALUD IPS S.A.S., a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a FORPRESALUD IPS S.A.S. para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por FORPRESALUD IPS S.A.S. a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

FORPRESALUD IPS S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, asimismo para permitir conservar prueba de las mismas, los cuales son:

- Comunicación dirigida a FORPRESALUD IPS S.A.S. - Sede Administrativa, ubicada en la calle 35 No. 28-21 de la ciudad de Bucaramanga
- Solicitud presentada a los correos electrónicos: protecciondedatos@forpresalud.com.co soporte.sistemas@forpresalud.com.co o dir.financiera@forpresalud.com.co.

Atención y respuesta por parte de FORPRESALUD IPS S.A.S.:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **6.8.2. Atención y respuesta a quejas y reclamos:**

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a FORPRESALUD IPS S.A.S., a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.
- La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

FORPRESALUD IPS S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, asimismo para permitir conservar prueba de las mismas, los cuales son:

- Comunicación dirigida a FORPRESALUD IPS S.A.S. - Sede Administrativa, ubicada en la calle 35 No. 28-21 de la ciudad de Bucaramanga
- Solicitud presentada a los correos electrónicos: protecciondedatos@forpresalud.com.co soporte.sistemas@forpresalud.com.co o dir.financiera@forpresalud.com.co.

### **Atención y respuesta por parte de FORPRESALUD IPS S.A.S.:**

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, FORPRESALUD IPS S.A.S. deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo. En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a la Gerencia, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibida la queja o 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 la queja o reclamo sea decidido. El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **7. INFORMACIÓN Y CONTENIDO DE LA CONSULTA O RECLAMO**

Sin importar el canal o conducto que el titular opte para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a FORPRESALUD IPS S.A.S y debe tener como mínimo los siguientes ítems o criterios:

- Incluir y/o contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Incluir y/o contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición / Consulta / Reclamo
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

## **8. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA POLÍTICA**

Corresponde a la Dirección general, evaluar la política para la protección de datos de carácter personal al menos una vez al año junto con la evaluación de la política de Calidad, además corresponde al Comité de seguridad de la información, supervisar la aplicación y cumplimiento de lo dispuesto en esta Política de por parte de todo el

personal de FORPRESALUD IPS S.A.S., dicho comité se reunirá trimestralmente para tratar todo lo referente con este proceso.

## **9. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS AL INTERIOR DE FORPRESALUD IPS S.A.S.**

El responsable del tratamiento es quien decide sobre la base de datos, la finalidad, los medios esenciales, la forma como se hará el uso y en general, todo aquello relacionado con el tratamiento de los mismos, el encargado es la persona natural o jurídica que realiza únicamente el tratamiento de estos, a partir de una delegación que le hace el responsable recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.

### **9.1. RESPONSABLES**

FORPRESALUD IPS S.A.S., en los términos que establece la ley actuará como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** de Datos personales y los jefes de las distintas áreas actuarán como **RESPONSABLES INTERNOS DEL TRATAMIENTO** de los datos personales que manejen en el desempeño de sus funciones.

#### **9.1.1. Responsable del control de la seguridad de la información**

FORPRESALUD IPS S.A.S. designa como responsables de mantener el control y la seguridad de las bases de datos al comité de seguridad de la información, el cual recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciben y las hará llegar a la respectiva área responsable interna de tratamiento, personal que una vez reciba estas comunicaciones, entra a cumplir la función de protección de datos personales y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos por la legislación vigente sobre el tema de protección de datos personales.

El comité de Seguridad de información, se reunirá con una frecuencia de tres meses o en el momento de que algún incidente de seguridad se manifieste, con el objetivo de realizar seguimientos y reporte de novedades referentes a protección de datos y seguridad de la información.

#### **9.1.2. Comité de Seguridad de la Información**

El comité de seguridad de la información estará conformado por los siguientes integrantes:

- Director Financiero
- Director Administrativo
- Director Servicios de Salud

- Director Operativo Oxígeno
- Director Medicamentos
- Coordinador de Calidad
- Director TIC
- Oficial de cumplimiento
- Asesor Jurídico

Además, el comité de seguridad de la información tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por FORPRESALUD IPS S.A.S. para el cumplimiento de la legislación y normatividad vigente.
- Promover la elaboración e implementación de un programa para la administración de los riesgos de la información y los mecanismos que permitan a la empresa identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar todos los riesgos asociados al desarrollo de las operaciones del negocio.
- Coordinar la definición e implementación de los controles que se requieran para minimizar los riesgos que corre la información de cual FORPRESALUD IPS S.A.S. es responsable de tratamiento.
- Impulsar una cultura de protección de datos personales al interior de la organización.
- Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de la organización y clasificarlas según su tipo.
- Registrar las bases de datos de la organización en el Registro Nacional de Bases de Datos y actualizar el reporte atendiendo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y comercio.
- Obtener las declaraciones de Conformidad de la Superintendencia de Industria y Comercio cuándo sea requerido.
- Analizar las responsabilidades de cada cargo de la organización para diseñar un plan de capacitaciones y entrenamiento en protección de datos personales de acuerdo a las necesidades de formación detectadas.
- Realizar entrenamiento general en protección de datos personales a los empleados nuevos y antiguos de la empresa.
- Medir la participación y calificar el desempeño en las capacitaciones de protección de datos personales y requerir que estos resultados se integren dentro de las evaluaciones periódicas de desempeño.
- Implementar y ejecutar planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales formuladas por FORPRESALUD IPS S.A.S.
- Acompañar y asistir a la empresa en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Presentar informes a la gerencia de manera periódica, acerca del seguimiento y la ejecución del programa de integral de gestión de datos personales.



- Definir y documentar procedimientos operacionales consistentes con las políticas generales de protección de datos y con las disposiciones legales vigentes, para la eliminación o minimización de riesgos inherentes al tratamiento de información personal en el desarrollo de las actividades de la empresa.

## **9.2 ENCARGADOS**

Se entenderá como ENCARGADO de tratamiento al tercero ajeno a la empresa ya sea persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace FORPRESALUD IPS S.A.S. en su calidad de responsable, recibiendo instrucciones de esta, acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos. Figurarán como encargados aquellas empresas o personas que lleven a cabo procedimientos tercerizados, consultores, proveedores y clientes.

## **10. OBLIGACIONES DE FORPRESALUD IPS SAS**

FORPRESALUD IPS S.A.S., en condición de responsable de la Información, tiene las siguientes obligaciones frente a los titulares de la información:

- Garantizar al titular, el ejercicio pleno del derecho de Hábeas Data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización de tratamiento otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección de sus datos y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo condiciones óptimas de seguridad, las necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información, incluyendo todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado el titular y adoptar las demás medidas necesarias para que la información recibida se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.

## **11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para el correcto funcionamiento y desarrollo en los procesos de selección y contratación de personal, desde Gestión de Talento Humano, FORPRESALUD IPS S.A.S. requiere realizar operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación

y supresión de datos personales de sus colaboradores y aspirantes a cargos. En concordancia con esto, las finalidades del tratamiento obedecen exclusivamente a la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, la formación y capacitación, el normal funcionamiento y desarrollo del contrato, el bienestar del personal y en general la gestión del talento humano.

Los aspirantes a ocupar un cargo dentro de FORPRESALUD IPS S.A.S, al momento de entregar su hoja de vida y soportes durante el proceso de selección de personal, acompañará la respectiva autorización para el tratamiento de su información personal de acuerdo con las finalidades previamente enunciadas. Así mismo, con la presentación de sus documentos manifiestan que han informado a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean contactados en relación con la información proporcionada. Esta manifestación y la documentación allegada por el postulante se presumirán veraces y auténticas atendiendo al principio de buena fe.

En caso de que, el titular no sea seleccionado para el cargo al cual se postuló, FORPRESALUD IPS S.A.S. podrá conservar las hojas de vidas con el propósito de alimentar un banco de candidatos elegibles para las próximas vacantes que se oferten. No obstante, si el titular no desea que su hoja de vida continúe disponible para la Institución, podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información empleando los canales de atención definidos en esta Política.

## **12. CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA**

FORPRESALUD IPS SAS podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Por ese motivo, informamos de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica para su fácil identificación y visibilidad. El sistema de video vigilancia de la organización no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños y similares).

El sistema tiene como objetivo primordial velar por la seguridad de las instalaciones de FORPRESALUD IPS SAS. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. El tiempo de permanencia de las cintas de video vigilancia es de 45 y 60 días.

## **13. PORTAL WEB DE CONTACTO FORPRESALUD IPS SAS**

Se designa el sitio web <http://www.forpresalud.com> como portal de contacto entre FORPRESALUD IPS SAS. y los usuarios que visitan la página, diseñado con el fin de:

- Divulgar y fomentar los servicios que brinda
- Dar a conocer sus puntos de atención,

- Brindar información de interés para sus clientes y potenciales clientes y
- Reducir brechas entre el contacto permanente con sus clientes y el público en general.

En los portales de contacto y realización de trámites en línea FORPRESALUD IPS SAS recolecta datos personales de naturaleza pública y semiprivada, con el único propósito de garantizar la efectiva comunicación y gestión de la relación comercial con sus clientes y potenciales clientes.

Para tal fin, FORPRESALUD IPS SAS solicita la autorización previa, clara, expresa e informada de los usuarios del portal web en los términos establecidos en esta política, la Ley 1581 de 2012 y demás normas que las sustituyan, modifique

#### **14. VIGENCIA**

La política de protección de datos está vigente desde el 30 de noviembre de 2017. De igual manera FORPRESALUD IPS S.A.S. informa que la misma puede ser modificada en cualquier momento, y se pondrá a disposición del titular la última versión a través de la página web corporativa [www.forpresalud.com](http://www.forpresalud.com).

#### **15. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Modificación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
0	30-11-2017	Creación y emisión del Manual.
1	07-03-2024	Actualización del manual incluyendo nuevas definiciones, proceso de videovigilancia, registro e información en página web, actualización de cargos y se designa la frecuencia de reunión del comité de seguridad de la información. Despliegue detallado de la información en las consultas y reclamos. Finalmente, se incluyen diversas finalidades para el tratamiento de los datos e información de la institución.