

ALCANCE	POLITICAS
<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el literal k) del artículo 17 y literal f) del artículo 18 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 es obligación de los responsables/encargados de tratamiento de datos personales adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la atención de consultas y reclamos que tenga sus clientes, proveedores y demás partes interesadas con respecto al tratamiento que éste dé a los mismos.</p> <p>PROENSO SAS se encuentra comprometida con el estricto cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas, por lo cual, informa a sus clientes, proveedores y demás partes interesadas la adopción de las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales, el cual será de obligatorio cumplimiento para la IPS, como responsable del tratamiento, sus empleados, así como aquellos terceros que por disposición de la IPS asuman la calidad de encargados del tratamiento.</p> <p><b>CAMPO DE APLICACIÓN</b></p> <p>Las presentes políticas aplicarán para la recolección, tratamiento y uso de los datos personales de los clientes, proveedores y demás partes interesadas de PROENSO SAS, que sean utilizados y/o se encuentren en las bases de datos de nuestra entidad.</p> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <p><b>Autorización:</b> es el consentimiento previo y expreso que otorga el titular del dato para que se realice el tratamiento de los mismos.</p> <p><b>Dato personal:</b> es aquella información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables y la cual puede identificarla. Por ejemplo: nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico, estado civil, huella dactilar, etc.</p> <p><b>Dato personal semiprivado:</b> son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (IPS , AFP, ARL, Cajas de Compensación).</p> <p><b>Dato personal sensible:</b> es aquella información que afecta la intimidad de su titular por lo que su uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellas 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 la información relativa a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Esta información No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerida para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.</p>

TODOS LOS  
PROCESOS

**Dato personal privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.

**Dato personal público:** es aquel tipo de dato personal que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. Por ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos del RUNT, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.

**Encargado del tratamiento:** es aquella 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.

**Responsable del tratamiento:** es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Titular:** es aquella persona natural, dueña del dato personal y que debe autorizar su tratamiento. En el caso de los menores de edad, sus representantes legales tendrán la facultad de autorizar o no el tratamiento de sus datos personales.

**Tratamiento:** es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### **TRATAMIENTO AL CUAL SERÁ SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD**

Los datos personales de los clientes, proveedores y demás partes interesadas con los que cuenta PROENSO SAS serán tratados con la siguiente finalidad:

- Programación de citas
- Respuestas solicitudes de mejoramiento, peticiones, quejas y reclamos
- Generación de certificados en general
- Campañas para dar cumplimiento a la normatividad vigente
- Campañas de educación del usuario
- Actividades de mercadeo y/o promoción de servicios de terceros con quien la IPS haya celebrado alianzas comerciales
- Información sobre nuevos productos y servicios
- Información de campañas y programas especiales (Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad)
- Análisis del riesgo poblacional general e individual de los clientes.
- Análisis del gasto en salud
- Definición de demanda y análisis de servicios prestados por la IPS
- Datos de salud para calificación de origen de las enfermedades
- Encuestas de satisfacción de los servicios y atenciones prestadas
- Actualización de datos y documentos de identificación

## **DERECHOS DE LOS CLIENTES, PROVEEDORES Y DEMÁS PARTES INTERSADAS DE PROENSO SAS**

Los derechos que tienen los clientes, proveedores y demás partes interesadas de los servicios de PROENSO SAS frente al tratamiento de sus datos personales son:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado por la IPS del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento se considere que no se respetan 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 esta ley y a la constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

TODOS LOS  
PROCESOS

## **DEBERES DE PROENSO SAS**

Cuando PROENSO SAS es la responsable directa del tratamiento de los datos de sus clientes, proveedores y demás partes interesadas deberá cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar a los clientes, proveedores y demás partes interesadas de la IPS, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en este documento, copia de la autorización otorgada por el usuario titular del dato.
- Informar claramente al usuario sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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 éste se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del usuario.

TODOS LOS  
PROCESOS

- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los clientes, proveedores y demás partes interesadas dentro de los términos establecidos en la presente Política.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del usuario de la IPS , una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del usuario 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 sus clientes, proveedores y demás partes interesadas.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando PROENSO SAS realice el tratamiento por cuenta de un tercero (encargado del tratamiento los datos) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar a los clientes, proveedores y demás partes interesadas de la IPS , en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la presente política.
- Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los clientes, proveedores y demás partes interesadas en los términos establecidos en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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 clientes, proveedores y demás partes interesadas y de los titulares
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio con respecto al tratamiento de datos.

**CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

- Cuando se trata de datos personales públicos.
- Cuando los datos personales son requeridos por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.
- Cuando se está frente a casos de urgencia médica o sanitaria.
- Cuando son tratados para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando el dato se relaciona con información contenida en el registro civil.

### **PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá suministrarse a las siguientes personas:

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

### **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

El tratamiento de los datos sensibles del usuario de PROENSO SAS se encuentra prohibida, excepto en los siguientes casos:

- Cuando el usuario haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el tratamiento del dato sea necesario para salvaguardar el interés vital del usuario y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- Cuando 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.
- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial
- Cuando 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.
- Y advirtiéndole al usuario las siguientes condiciones: a) que para el tratamiento de sus datos sensibles no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento y b) que de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, deberá establecerse cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad que se dará a los mismos, así como para obtener su consentimiento expreso.
- Para el caso de los datos de salud de los clientes, proveedores y demás partes interesadas, se considerarán parte de su historia clínica y tendrán la reserva establecida en la ley para ésta.

### **TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes beneficiarios de la IPS se encuentra prohibido, excepto cuando se trate de datos que sean de carácter público y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

TODOS LOS  
PROCESOS

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

#### **PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

Los clientes, proveedores y demás partes interesadas de PROENSO SAS podrán acceder y consultar su información personal a través de los siguientes medios que ha dispuesto la IPS :

Portal web [www.proenso.co](http://www.proenso.co).  
Servicio al cliente. tel 7468466

Para poder acceder a dicha información, la IPS realizará, previamente a la solicitud, la verificación de la identidad del usuario solicitando confirmación de ciertos datos personales que reposan en la base de datos. Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la información sobre sus datos personales y se podrá realizar cualquier trámite relacionado con los mismos.

En el caso en que el usuario necesite realizar una consulta adicional o requiera que la información contenida en la base de datos de la IPS sea actualizada, rectificada, modificada o suprimida, o considere que hay un presunto incumplimiento en la protección de sus datos, éste podrá presentar una consulta/reclamo a través de la página web [www.proenso.co](http://www.proenso.co), del correo electrónico [proenso@hotmail.com](mailto:proenso@hotmail.com), línea de atención al usuario 7468466 y en oficina 201 B de la sede en Armenia. . El trámite de respuesta a la consulta/reclamo presentada por el usuario estará a cargo del área de Servicio al Cliente.

La consulta/reclamo elevado por un usuario deberá, en todos los casos, presentarse por escrito y deberá contener, como mínimo, los siguientes puntos:

- Identificación completa del usuario (nombre, dirección de notificación, documento de identificación).
- Descripción de los hechos que dan objeto a la consulta/reclamo.
- Documentos soportes a los hechos.
- Vía por la cual quiere recibir la respuesta a su consulta/reclamo.
- En caso de consulta se dará respuesta al usuario dentro de los cinco (3) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la misma dentro del anterior término, se informará al usuario, 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.
- En caso de reclamo se dará respuesta dentro de los quince (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al usuario 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.

Si PROENSO SAS no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al usuario.

TODOS LOS  
PROCESOS

### **POLÍTICA DE GARANTÍA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con al presente Política adoptada por PROENSO SAS para el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y demás partes interesadas, informamos que los mecanismos a través de los cuales se hace uso de éstos son seguros y confidenciales puesto que la IPS cuenta con los medios tecnológicos idóneos para asegurar que dichos datos sean almacenados de forma segura garantizando la confidencialidad de los mismos.

### **AVISO DE PRIVACIDAD**

Se informa a los clientes, proveedores y demás partes interesadas de PROENSO SAS, que el aviso de privacidad se encuentra publicado en el siguiente sitio web [www.proenso.co](http://www.proenso.co)

*“PROENSO SAS, hace conocer a clientes, proveedores y demás partes interesadas su aviso de privacidad, de conformidad con las leyes de protección de datos personales.*

*En PROENSO, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, asumimos nuestras obligaciones como responsables por los datos de personas que hemos contactado en ejecución de nuestro objeto social, bien en actividades comerciales, estatutarias, académicas, de normalización o certificación de sistemas, por lo que le consideramos como nuestro cliente.*

*De conformidad con la citada ley, es necesario que nos otorgue autorización para seguir tratando sus datos personales, lo cual agradecemos hacer en el menor tiempo posible para poder comunicarle información que puede ser de su absoluto interés. Esto, puede hacerlo al correo, o a través de la página web indicados simplemente, que nos autoriza hacer uso de sus datos personales conforme las leyes lo permiten. Ahora bien, tal como lo permite el artículo 10, numeral 4 del Decreto 1377, si dentro de los 30 días hábiles siguientes no recibimos su autorización, entenderemos que está de acuerdo con nuestra política y podremos seguir contactándole, cumpliendo las premisas de las leyes aplicables.”*