



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



## POLÍTICA PARA LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. 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, la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013.

### 2. DEFINICIONES

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

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

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

**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.

**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.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



**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.

**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.

### 3. 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 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 conciernen.

**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.

#### 4. 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.

#### 5. ALCANCE

Mutualser en cumplimiento al Decreto 1377 de 2013 y la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales “Habeas Data” y para asegurar el riesgo en salud de la población afiliada tanto en régimen subsidiado como en régimen contributivo, requiere de información básica personal de sus afiliados, prestadores, proveedores, funcionarios y asociados que será utilizada de manera transparente, lícita, segura, confiable, y únicamente se emplearán para los fines concernientes con nuestro objeto social.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



En mutualser todos los funcionarios están cubiertos bajo esta política, se realizarán jornadas de capacitación para que las áreas con mayor nivel de interacción con la administración de datos personales conozcan la nueva ley y las disposiciones adoptadas por nosotros para que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de titulares, bien sea porque los hayan suministrado a mutualser o los hayan recibido de ellas, se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.

## 6. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Nuestros DATOS PERSONALES serán tratados por mutualser, esto es, serán recolectados, almacenados, usados, analizados, circulados, compartidos, transmitidos, transferidos, suprimidos, o cualquier otro tratamiento que llegue a ser necesario para las siguientes finalidades:

Como **AFILIADO** para validación de derechos de los afiliados, actualización de datos de los afiliados, autorización para el acceso a los servicios de salud, entrega de datos de contacto a los prestadores adscritos, para garantizar a los afiliados, el acceso oportuno a los servicios de salud, evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios, para el 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 Obligatorio de Salud, suministro de información a las autoridades judiciales competentes en caso de ser requerida, caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales, requerimientos a entidades de control, etc.

Como **APORTANTE** para registro de la empresa para formalizar el proceso de afiliación, registro de los pagos mensuales de los aportes en salud, actualización de novedades de afiliación de la empresa, para el envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre sus funcionarios afiliados, campañas o sobre deberes y derechos del Plan Obligatorio de Salud y/o cambios en la normatividad vigente.

Como **PRESTADOR** o **PROVEEDOR** para vinculación contractual, pagos por la prestación del servicio, al suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida, para el 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.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Como **FUNCIONARIO** para la selección de personal de acuerdo al perfil del cargo, establecer una relación contractual, ofrecerle oportunidades de capacitación, evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar y salud ocupacional, 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), afiliaciones a cooperativa COMSES, efectuar el proceso de Remuneración, ejercer la defensa ante acciones legales, cumplir con exigencias judiciales o de otras autoridades competentes, derivadas de la vinculación contractual, suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida, para el envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación.

Como **ASOCIADO** para la afiliación como asociado, validación de derechos como asociado, registro de sus necesidades socioeconómicas (educación, vivienda, salud), para el envío de información a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre su afiliación como asociado y/o cambios en la normatividad vigente.

## 7. NORMAS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 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.
- 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.
- 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.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- 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.
- 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.
- Que los datos personales serán tratados de conformidad con las finalidades señaladas por mutualser como responsable, o por los encargados que ella considere necesarios 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.
- Mutualser realizará tratamiento cuando los datos sensibles sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 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.
- 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.

## 8. DEBERES DEL TITULAR

El titular de la información de datos personales y datos sensibles tendrá los siguientes deberes:



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a mutualser EPS, este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a mutualser EPS, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado por mutualser EPS, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 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.
- 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 mutualser en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes, o cada vez que haya modificaciones sustanciales a la política de tratamiento de información personal.

## 9. DEBERES DE MUTUALSER EPS

Mutualser como responsable del tratamiento de la información personal, tiene los siguientes deberes:

- Garantizar al titular en todo momento el pleno y total ejercicio del derecho fundamental HABEAS DATA.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- Solicitar y conservar según las disposiciones de ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de la información.
- Mantener actualizada la información.
- Mantener segura la información para impedir adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento, garantizando su integridad.
- Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Cumplir las instrucciones que imparta la superintendencia de industria y comercio y demás Entes de control.
- Tramitar oportunamente las consultas o reclamos formulados por los titulares.

## 10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON TRATAMIENTO DE DATOS

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

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. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del titular
- Identificación del titular
- Dirección del titular
- Descripción de los hechos con sus soportes (si aplica)
- Nombre del peticionario, si es diferente al titular debe adjuntar el poder firmado por el titular.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



- Número telefónico del titular
- 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.

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.

## **11. 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



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

- Verificar la idoneidad de la solicitud, debe ser una solicitud formal radicada en las instalaciones de mutualser.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Si la solicitud corresponde a un certificado de discapacidad funcional o laboral, se debe remitir al especialista lista de salud laboral o especialista pertinente.
- 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

## 13. PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN DE UNA CONSULTA, QUEJA O RECLAMOS



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



La dirección de atención al usuario es la encargada de gestionar y tramitar las solicitudes por los siguientes medios:

- Correo electrónico [pgrsc@mutualser.org](mailto:pgrsc@mutualser.org)
- Línea 01 800 116 882
- En cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario.

#### 14. 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](http://www.mutualsereps.org).

#### 15. 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.
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.