



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Agosto 2014

En desarrollo de lo consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual establece que *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”*, así mismo, *“En la recolección, Tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.”* y en virtud de lo desarrollado por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que establecen las condiciones mínimas como se debe efectuar el Tratamiento de los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de sus afiliados, prestadores de servicios de salud, proveedores y colaboradores por parte de las entidades públicas o privadas, dentro del país o cuando el responsable o encargado no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

NUEVA EPS, dando estricto cumplimiento a la Constitución y la ley, y brindando las garantías que permiten el pleno ejercicio del derecho constitucional de carácter fundamental conocido como habeas data que faculta a los ciudadanos a decidir y controlar la información que otros poseen sobre ellos, se permite adoptar las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información personal.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

NUEVA EPS es una Sociedad Anónima constituida mediante la escritura pública No. 753 del 22 de marzo de 2007, que surge como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo a través de la Resolución No. 371 del 3 de abril de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud, y la cual se constituye como respuesta al informe del CONPES sobre la situación de la EPS del Instituto de Seguros Sociales (ISS); desde su creación, se encuentra identificada con NIT. 900.156.264 y domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. El primero de agosto de 2008, NUEVA EPS inició operaciones con los afiliados del ISS que fueron trasladados a la compañía. Luego de cuatro años de trabajo en la prestación de los beneficios del Plan Obligatorio de Salud (POS), ha adquirido nuevos usuarios convirtiéndose en una de las más grandes EPS del país y la primera en cobertura al tener presencia en más 1090 municipios.

Así pues, NUEVA EPS es responsable del Tratamiento de los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de todos sus afiliados, prestadores de servicios de salud, proveedores y colaboradores, sobre los cuales decida de forma directa y autónoma. Para esto contamos con los recursos humanos, tecnológicos, financieros e infraestructura administrativa de calidad, con el fin de atender de manera oportuna, los requerimientos, quejas, consultas, peticiones y reclamos relacionados con la protección de la información.

DEFINICIONES

Las siguientes son definiciones establecidas en la Ley 1266 de 2008, en la ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.

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

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 sean objeto de Tratamiento.

Consulta: Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre el Titular en bases de datos.

Dato Personal: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley". La ley 1581 de 2012 lo determina como "Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables".

Dato Privado: Dato que solo es relevante para su Titular (Ej. Fotografías, videos, datos relacionados con estilo de vida).

Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

Dato Semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al Titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general (Ej. Datos financieros y crediticios, dirección, teléfono y correo electrónico personal).

Datos Sensibles: Es aquella información personal que afecta 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 que garanticen los derechos de partidos políticos de oposición, así como la información relativa a la salud, a la vida sexual e información biométrica.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Información Personal por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Fuente de Información: Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce información personal de los Titulares, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del Titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.

Operador de Información: Es la persona, Entidad u Organización que recibe de la fuente información personal sobre varios Titulares, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2012. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a la información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del Titular de la información.

Reclamo: Solicitud del Titular de la información 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 la información.

Titular de la Información: Persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de Hábeas Data y demás derechos y garantías a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

PRINCIPIOS RECTORES

El Artículo 4° de la ley 1581 de 2012 contempla que para el Tratamiento de datos personales, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

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

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

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La información y datos personales integrados en las bases de datos que NUEVA EPS gestiona como responsable o encargado son sometidos al siguiente Tratamiento:

1. Se registran los datos personales, privados, semiprivados y sensibles en las bases de datos, previa autorización del Titular de la misma.
2. Se almacena en un archivo físico o electrónico.
3. Se utiliza para dar cumplimiento a un mandato legal o contractual.

4. La información personal almacenada será actualizada cuando sea necesario, previa autorización del Titular.
5. Se realizan copias de seguridad de las bases de datos que contienen la información personal objeto de Tratamiento.
6. No se comparte con ninguna entidad pública o privada con la cual no se tenga una relación contractual, exceptuando los casos establecidos en la ley, y para atender requerimientos judiciales o de entes de control como la Superintendencia de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación y otras entidades públicas.
7. Se suprimirán los datos semiprivados, privados y sensibles una vez hayan cumplido la finalidad del Tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, conforme al artículo 11 del Decreto 1377 de 2013. Los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.
8. Se transmite a los terceros con los cuales se tenga relación contractual y que realizan pruebas y la administración de las bases de datos en observancia de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.
9. No se usan para ofrecer servicios o productos a terceros.
10. No se usa para ninguna otra finalidad diferente a la establecida en la presente Política.

FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

NUEVA EPS, acorde con sus políticas y en virtud de su objeto social, ha capturado y mantenido desde su creación en 2007, información personal pública, privada y sensible de sus afiliados, prestadores de servicios de salud, proveedores, pasantes y colaboradores. Para ello contamos con los recursos humanos, tecnológicos, financieros, así como una infraestructura administrativa de calidad con la cual podemos garantizar el correcto e idóneo Tratamiento de la información, así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus Titulares.

Estos datos han sido recolectados, almacenados, actualizados, transmitidos, organizados, rectificados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación laboral, comercial y civil, aplicando las siguientes políticas:

1. NUEVA EPS, reiteradamente ha manifestado su compromiso en efectuar un correcto uso y Tratamiento de la información personal de sus Titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros, que permita conocer, modificar, divulgar o eliminar la información, salvo en los casos plasmados y delimitados en la ley.

2. NUEVA EPS, solicita a cada uno de los Titulares de la información solamente los datos necesarios con el fin de cumplir con su deber de administrar el riesgo en salud, ajustándose a las facultades y funciones asignadas por la normatividad legal vigente que delimita el Sistema General de Seguridad Social en Salud y su desarrollo.
3. Con excepción únicamente de los casos taxativamente plasmados en la ley, el Tratamiento de la Información Personal sólo podrá efectuarse con previo consentimiento del Titular. Este consentimiento debe ser otorgado de manera expresa manifestándolo de forma escrita, electrónica, oral, o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgo autorización. La información personal sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular.
4. NUEVA EPS podrá solicitar a sus afiliados, prestadores de servicios de salud, colaboradores, proveedores y pasantes la información personal necesaria para establecer la respectiva relación y vinculación. La información personal sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo Tratamiento.
5. La solicitud de revocatoria de la autorización para el Tratamiento de Información Personal o la supresión de información registrada en nuestras bases de datos, no será procedente cuando el Titular que así lo solicite, tenga el deber legal o contractual de permanecer en ellas.

Las siguientes son las finalidades del Tratamiento de la Información Personal proporcionada por los Titulares a NUEVA EPS:

1. Afiliación y movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, identificación y validación de derechos de los usuarios.
2. Permanente actualización de la información personal entregada por el Titular, acorde con los decretos 806 de 1998 y 1703 de 2002 y demás normas que lo soliciten.
3. Emisión de autorizaciones requeridas para el acceso a los servicios de salud.
4. Asignación o reasignación de citas, gestión de cartera, recaudo y las demás operaciones que se deriven del cumplimiento a lo establecido en el Sistema General De Seguridad Social En Salud.
5. Entrega de reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
6. Emisión de respuestas a los requerimientos de las entidades de control.
7. Dar respuesta a solicitudes a los usuarios y afiliados relacionadas con la prestación de los servicios.

8. Realizar evaluaciones de calidad en los productos y servicios de salud ofrecidos por NUEVA EPS.
9. Suministro de información de contacto a los prestadores de servicios de salud, para garantizar a los afiliados el acceso oportuno a los servicios de salud.
10. Atender peticiones, quejas o reclamos.
11. Informar sobre nuevos servicios o cambios en los existentes.
12. Realizar encuestas o estudios internos
13. Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de NUEVA EPS.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Conforme a lo establecido en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, el Titular de la información personal que gestiona NUEVA EPS como responsable o encargado, tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el Titular.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a NUEVA 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.
3. Ser informado por NUEVA EPS, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una (1) vez al mes o cada vez que existan modificaciones sustanciales a la Política de Tratamiento de la Información Personal que motiven nuevas consultas.
5. El Titular sólo podrá elevar queja 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 NUEVA EPS.
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.

7. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que NUEVA EPS ha incurrido en conductas contrarias a la ley o a la Constitución.

DEBERES DE NUEVA EPS EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

NUEVA EPS en su calidad de responsable en el Tratamiento de la Información Personal, tendrá los siguientes deberes:

1. Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y total ejercicio del derecho fundamental de Hábeas Data.
2. Solicitar y conservar, según las disposiciones de Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular para el Tratamiento de la información.
3. Mantener actualizada la información, requiriendo al Titular de ser necesario. Así como, rectificar la información cuando esta sea incorrecta o dudosa.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizar su confidencialidad e integridad.
5. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
6. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entes de control.
7. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal.
8. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a su información personal.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS O RECLAMOS

1. Las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el Titular de la Información o por su representante legal. NUEVA EPS se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario.
2. La solicitud debe estar dirigida a NUEVA EPS y debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del Titular.
 - Número de identificación del Titular.
 - Datos de localización del Titular.
 - Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
 - Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
 - Medio por el cual desea recibir respuesta
 - Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al Titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
 - Firma del peticionario.
3. NUEVA EPS dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012.
 4. Sin distinción del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.
 5. Si la información del reclamo ésta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha de recepción del reclamo sin que el solicitante haya presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 6. Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
 7. Para los numerales 4 y 5, cuando no fuese 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.

RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La Gerencia Nacional de Servicio al Cliente de NUEVA EPS será responsable de adelantar las acciones necesarias para el ejercicio de los derechos del Titular, así mismo atenderá y gestionará las solicitudes por medio del correo electrónico privacidad@nuevaps.com.co, o a través de la línea de atención 3077022 en Bogotá o a la línea 01 8000 954400 a nivel nacional.

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS AFILIADOS

Un afiliado puede actualizar sus datos personales a través de los siguientes canales:

1. A través del portal transaccional en www.nuevaeps.com.co; módulo Transacciones

NUEVA EPS en línea.

2. Correo electrónico privacidad@nuevaeps.com.co
3. A través del Call Center de NUEVA EPS 3077022 en Bogotá
4. Línea nacional 01 8000 954400 desde cualquier ciudad de Colombia
5. En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, las cuales podrá consultar en la página www.nuevaeps.com.co/RedAtencion

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Para ejercer los derechos que le confiere la ley aplicable a cada persona, el afiliado puede realizar su requerimiento escrito y enviarlo a la dirección electrónica privacidad@nuevaeps.com.co donde se seguirán los procedimientos legales correspondientes.

Los responsables del Tratamiento de datos personales de NUEVA EPS pueden ser contactados en privacidad@nuevaeps.com.co

ENTRADA EN VIGENCIA Y PLAZO

NUEVA EPS, se reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento de la Información Personal en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web www.nuevaeps.com.co. Así mismo informa que se puede consultar las políticas de privacidad web en el link <http://www.nuevaeps.com.co/Políticas>

La última revisión, modificación y aprobación realizada a esta Política de Tratamiento de la Información Personal fue el 25 de agosto del 2014, fecha a partir de la cual es aplicable.