

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 1 de 9</b>

### 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA:

Definir y disponer de los mecanismos para que los usuarios, entes de control, órganos del Gobierno Organizacional y grupos de interés puedan acceder con facilidad y de una manera controlada a su información relevante para toma de decisiones, alineado con el Código de Conducta y Buen Gobierno de la EPS Familiar de Colombia y la normativa vigente.

### 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA:

La presente Política de Tratamiento, Manejo y Revelación de Información se extiende con carácter de obligatorio cumplimiento y vincula a todos los empleados y administradores, incluyendo a la Junta Directiva, en su relación con terceras partes, así como a terceros vinculados con o sin relación contractual, dado que desempeñan funciones de o para la EPS. Aplica para toda la información relevante para los grupos de interés.

### 3. RESPONSABLE DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA:

Los roles y responsabilidades en la implementación y mantenimiento de la política de Tratamiento, Manejo y Revelación de Información de la EPS Familiar de Colombia son:

- **Junta Directiva:** aprobación de la política, como máximo órgano de la Administración.
- **Equipo Directivo:** velar por el cumplimiento de la Política al interior de la EPS, brindando los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para la publicación y divulgación conforme al marco normativo.
- **Líderes de proceso de la EPS:** garantizar la calidad, integridad y oportunidad del contenido de la información publicada a los grupos de interés.
- **Vicepresidencia TIC:** garantizar la seguridad de la información y funcionamiento de la plataforma tecnológica utilizada para la divulgación de la información, permitiendo su disponibilidad a los grupos de interés.

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 2 de 9</b>

- **Área de comunicaciones:** alineamiento y estricto cumplimiento de la presente política en los procesos de difusión de información por medios electrónicos/no electrónicos.
- **Colaboradores:** responsable de la custodia y protección de la información a su cargo conforme a lo establecido en la Política de Seguridad de la EPS, así como adoptar y aplicar los lineamientos de esta Política.
- **Control Interno:** evaluar periódicamente el cumplimiento de esta Política.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Las definiciones contenidas en la presente política son tomadas de la legislación vigente sobre la que se establecen los lineamientos para el tratamiento, manejo y revelación de la información, las cuales sirven para tener un entendimiento basado en los conceptos concordantes con la actividad desempeñada por la EPS Familiar de Colombia S.A.S:

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Datos sensibles:** Para los propósitos de la Ley 1581 de 2012, 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 o de derechos humanos.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la organización define los límites y el marco de actuación.
- **Integridad:** Condición de que una persona reúne los valores en su actuar y es coherente con sus convicciones
- **Rendición de cuentas:** se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados sobre la gestión

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 3 de 9</b>

realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

- **Grupos de Interés:** Todas aquellas personas naturales o jurídicas que por su vinculación con la Entidad tienen interés en esta, a saber: Afiliados y sus familias, Accionistas, Aportantes, Colaboradores, Clientes, Proveedores de Bienes y Servicios, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Gremios, Autoridades y Órganos De Vigilancia y Control, Entes Territoriales, Medios de Comunicación y Comunidad. A continuación, se define cada grupo de interés:
  - **AFILIADOS Y SUS FAMILIAS:** Son los clientes más importantes y primordiales de la organización, las personas que reciben los servicios de aseguramiento por tener una afiliación a la Entidad Prestadora de Salud, ya sea en régimen subsidiado o contributivo.
  - **ACCIONISTAS:** Persona natural o jurídica que posee una o varias acciones en una sociedad, su responsabilidad y poder de decisión depende del porcentaje de capital que aporta a la misma.
  - **APORTANTES:** Son los Trabajadores independientes, empleadores, Fondos de Pensiones y/o Cajas de Compensación, que tienen la responsabilidad de realizar los aportes de seguridad social.
  - **COLABORADORES:** Colaborador es aquel que participa con otros para llevar a cabo un trabajo o un logro. Los programas de reconocimiento no sólo son importantes para garantizar una experiencia positiva en el lugar de trabajo, sino que también sirven para promover la cultura de la empresa. la EPS Familiar de Colombia S.A.S. cuenta con colaboradores por contratación fija, indefinida, contrato de aprendizaje o prácticas profesionales (estudiantes).
  - **CLIENTES:** Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 4 de 9</b>

- **PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS:** Son personas naturales o jurídicas que surten a EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. con existencias necesarias para el desarrollo de su actividad.
- **GREMIOS:** Un gremio es una organización conformada por un grupo de miembros o agremiados de un mismo oficio o de una misma profesión. para el sector salud, son asociaciones de empresas del sector salud avaladas por la Superintendencia Nacional de Salud e interesadas en la gestión del aseguramiento social. Dichas asociaciones representan a las empresas agremiadas frente a las altas instancias de decisión y brindan espacios dirigidos a la gestión del conocimiento y competitividad, en pro del acceso al derecho de la salud.
- **AUTORIDADES Y ÓRGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL:** Son Entidades Estatales, encargadas de verificar que el actuar de la organización, se enmarque en el ordenamiento jurídico, en beneficio de la protección de los derechos y libertades de los ciudadanos, para lo cual tienen la facultad de imponer sanciones. Los órganos Estatales que vigilan y controlan a la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. son: Procuraduría, Contraloría, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Sociedades, Ministerio de Salud y Protección Social, Entes Territoriales entre otros.
- **ENTES TERRITORIALES:** Se refiere a las entidades político – administrativas públicas del orden territorial, tales como Departamentos, Municipios, Distritos y Territorios Indígenas.
- **Medios de comunicación:** son un instrumento o forma de contenido tecnológico por el cual se realiza el proceso de comunicación, a través de medios impresos, digitales y radiales a la comunidad en general.

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 5 de 9</b>

- **Rendición de cuentas:** se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor\*) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

## 5. DESARROLLO DE LA POLÍTICA:

### 5.1 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La EPS Familiar de Colombia S.A.S aplicará los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de octubre de 2012, los cuales son:

- **Principio de transparencia:** deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos establecidos por la organización, alineado con el marco normativo, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, que se considere confidencial.
- **Principio de confidencialidad:** garantizar que la información no esté disponible o sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados
- **Principio de no discriminación:** entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
- **Principio de integridad:** salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos de información.
- **Principio de disponibilidad:** garantizar de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 6 de 9</b>

- **Principio de buena fe:** todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- **Principio de facilitación:** los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo
- **Principio de gratuidad:** el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

## 5.2 DISPOSICIONES GENERALES

La EPS Familiar de Colombia establece las siguientes disposiciones generales para el tratamiento, manejo y revelación de la información:

- La EPS garantiza el derecho de los grupos de interés a acceder a la información pertinente, veraz, completa y oportuna, salvo las excepciones dispuestas por la ley.
- Toda información sensible, estratégica o confidencial será tratada con el máximo nivel de seguridad para prevenir accesos no autorizados, alineándose con las mejores prácticas y normativas vigentes de seguridad de la información.
- La administración de la información será responsabilidad de los funcionarios y administradores designados por la EPS, quienes deberán cumplir con los procedimientos internos de manejo y revelación de datos, manteniendo su integridad y disponibilidad.
- La EPS revisará esta política al menos una vez al año, o en caso de cambios normativos o regulatorios significativos, para asegurar que se mantenga actualizada y adecuada a las necesidades de los grupos de interés.
- La EPS Familiar de Colombia dispone de un mecanismo para dar a conocer al público su gestión y resultados, a través de las audiencias públicas de rendición de cuentas por

 <b>EPS</b> FAMILIAR DE COLOMBIA <i>Junto a ti</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 7 de 9</b>

grupos de interés, conforme a la Política de rendición de cuentas (GP-PO01) y el procedimiento de rendición de cuentas (FGS-PR02).

- La clasificación de la información será dada a la información a revelar durante su mantenimiento y uso, según lo establecido por la EPS a través de procedimientos de gestión documental, la Política de Seguridad de la Información y la Política de Protección de Datos Personales.
- Los canales de gestión de solicitudes de información pública son los dispuestos como servicio presencial y no presencial publicados en la página web: [www.epsfamiliardecolombia.com](http://www.epsfamiliardecolombia.com), el acto de respuesta será dado en términos de respuesta oportuna por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.

### 5.3 INFORMACIÓN A REVELAR

La EPS Familiar de Colombia se compromete a divulgar, de manera transparente y controlada, la siguiente información relevante:

- **Estructura de la EPS:** Información general sobre la estructura organizacional y los órganos de dirección de la EPS.
- **Miembros de los Órganos de Gobierno:** Información actualizada sobre los miembros de la Junta Directiva y otros órganos principales de gobierno, incluyendo cambios en la estructura.
- **Red de Servicios Contratada:** Detalle de la red de servicios de salud contratada para la atención de los usuarios, incluyendo modificaciones y disponibilidad de servicios.
- **Resultados en Salud:** Publicación periódica de los resultados en indicadores de salud, desempeño y calidad de los servicios prestados.
- **Gestión del Riesgo en Salud:** Resumen de las actividades y estrategias de gestión del riesgo en salud implementadas para el beneficio de los usuarios y la mitigación de riesgos.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 8 de 9</b>

- **Indicadores Financieros:** Información financiera de relevancia para los grupos de interés, que refleje la sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos de la EPS.
- **Informes Regulatorios:** Entrega oportuna y periódica de los reportes requeridos por los entes de control, alineándose con los formatos y periodicidad que exijan las autoridades.
- **Programas de Buen Gobierno y Transparencia:** Divulgación de los programas de transparencia y ética organizacional a empleados, afiliados y al público en general.

#### 5.4 CANALES PARA REVELAR INFORMACIÓN

- Página web institucional
- Intranet
- Contact center.
- Audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Correos institucionales
- Portales transaccionales

#### 5.5 COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

La presente política debe ser publicada en la página Web institucional para consulta pública y la Intranet de la EPS para los funcionarios de la EPS, una vez sea aprobada por la Junta Directiva. Adicionalmente debe ser incluida en los procesos de inducción a nuevos colaboradores. En el plan de comunicaciones institucional deben incluirse campañas periódicas de sensibilización y conocimiento de la presente política. El área de Control Interno verificara y evaluara el cumplimiento de estas.

#### 5.6 SANCIONES

El incumplimiento de esta política por parte de cualquier persona sujeta a ella estará sujeto a medidas disciplinarias conforme a la normativa interna y laboral de la EPS Familiar de



	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO, MANEJO Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GTI – PO02</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN TIC</b>	<b>Fecha: 07/11/2024</b>
		<b>Página 9 de 9</b>

Colombia, y podría incluir sanciones legales en caso de que se vulneren disposiciones regulatorias.

## 5.7 REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento, Manejo y Revelación de Información, será revisada y aprobada por la Junta Directiva de la EPS Familiar de Colombia. Si tuvieran lugar cambios relevantes en la sociedad o se identificaran cambios significativos en el entorno de amenazas y riesgos, ya sean estos de tipo operativo, legal, regulatorio o contractual, se procederá a su revisión siempre que se considere necesario, asegurando así que la Política permanece adaptada en todo momento a la realidad de la EPS Familiar de Colombia.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	ÍTEM	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN	FECHA
1	N/A	Elaboración del documento	Elaboración del documento	01/04/2022
2	Todos	Modificación general al documento	Actualización de la Política	07/11/2024