



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Domicilio: Bogotá, Bogotá D.C – Colombia

Teléfono: 3144750696

Correo electrónico: mariajose.martinez@saroa.co

Sitio Web: <https://saroa.co> Sitio Web Producto ELQUESIGUE:

<https://www.elquesigue.com>

Este documento establece los “Términos y Condiciones” bajo los cuales, los usuarios pueden usar el sitio web, dedicado a: Software para gestión de consultas e historias clínicas llamado Elquesigue.

Al acceder a este Sitio Web Elquesigue, acepta todos los términos, condiciones y avisos que este contiene a los que se hace referencia en estos “Términos de Uso”. Si no acepta estos Términos de Uso, no haga uso de este Sitio. El contenido y otros materiales disponibles en este sitio son propiedad de Saroa S.A, o sus afiliadas. SAROA S.A.S se reserva el derecho de actualizar y cambiar estos Términos de Uso eventualmente y a nuestra entera discreción.

Nuestra Empresa no se hace responsable en caso de que alguna persona utilice nuestros servicios sin haber aceptado previamente nuestros “Términos y Condiciones” y nos reservamos el derecho a tomar todas las medidas legales para cada caso en concreto.

INSCRIPCIÓN - CONTRASEÑA - SEGURIDAD

Con el fin de poder utilizar plenamente el Sitio y comprar Nuestros productos, Usted debe inscribirse en Nuestro Sitio creando una cuenta (sin coste).

Atendiendo a Su inscripción, Usted declara que tiene al menos 18 años, que tiene el derecho legal de aceptar estas Condiciones de uso, incluido el derecho de hacerlo en nombre de Su organización si Usted utiliza el Servicio con fines profesionales, y que la legislación en vigor no le prohíbe recibir productos y servicios.

Al hacerlo, se le pedirá que proporcione ciertos datos y que cree una cuenta y una contraseña. Usted se compromete a (a) proporcionar datos exactos, actualizados y



completos sobre Usted; y (b) mantener al día y actualizar rápidamente su perfil de tal manera que siempre sea exacto, actualizado y completo.

Usted es responsable de preservar el carácter confidencial de su cuenta y contraseña en todas las actividades que impliquen la conexión a Su cuenta o a través de Su contraseña.

SU CONDUCTA AL USAR EL SITIO O LOS SERVICIOS

Usted se compromete además a lo siguiente:

- No descargar, reproducir, publicar, proporcionar bajo licencia o sublicencia, o poner a disposición contenidos injuriosos, inadecuados, ilegales, hirientes, amenazadores, abusivos, de acoso, desfigurados, difamatorios, vulgares, obscenos, calumniosos, invasivos de la privacidad de otros, detestables o discutibles en el plano racial, étnico o de otro tipo, o contrarios a todas las leyes y normativas en vigor;
- No causar daño a menores de modo alguno;
- No falsear encabezados o de otro modo manipular los signos de identificación para disimular el origen de un contenido cargado a través del Sitio o Servicio;
- No cargar, reproducir, publicar, visualizar, proporcionar bajo licencia o bajo sublicencia o poner a disposición contenidos: (i) que la ley o una relación regida por contrato o fiduciaria le prohíbe poner a disposición de otros, (ii) que contravienen los derechos de patentes, marcas, secretos comerciales, copyright u otros derechos exclusivos de terceros, o (iii) que contienen virus informáticos u otro código informático, archivo o programa destinado a interrumpir, limitar o destruir la capacidad de funcionamiento de un software o material informático o equipo de telecomunicación;
- No interferir o interrumpir el Sitio, el Servicio o los servidores/redes conectados al Servicio o infringir las exigencias, procedimientos, políticas o normativas de las redes conectadas al Servicio;
- No modificar, adaptar o piratear el Sitio o modificar otro sitio web de manera que implique falsamente que se encuentra asociado con el Sitio;

- No utilizar elementos disponibles en el Sitio (incluidos, sin limitación, archivos de textura) salvo si está expresamente autorizado por el Sitio o por medio de una licencia distinta;
- No obtener o intentar obtener materiales o información a través de medios no intencionalmente proporcionados a través del Servicio;
- No espiar ni acosar a alguien; 10. No crear, enviar o transmitir correos electrónicos no deseados a otro usuario del Sitio o del Servicio;
- No crear, enviar o transmitir correos electrónicos no deseados a otro usuario del Sitio o del Servicio;
- No recopilar o almacenar datos de carácter personal sobre otros usuarios del Sitio o del Servicio relacionados con la conducta y actividades prohibidas mencionadas anteriormente; y/o
- No infringir, de ningún modo, las leyes en vigor.

RESPONSABILIDAD ANTE FALLAS

En caso de contener la aplicación algún error, Elquesigue se compromete a resolverlo a la mayor brevedad de tiempo posible, pero no se responsabilizará de los daños directos o indirectos, consecuencia de la utilización o imposibilidad de utilización de la aplicación, incluida la pérdida de datos que eventualmente pudiera producirse con ocasión de, o en relación con, el uso del software autorizado. La posibilidad ofrecida al Usuario de PROBAR ANTES DE COMPRAR, minimiza los riesgos de encontrarse con fallas que pudieran complicar la puesta en marcha.

DERECHO DEL USUARIO DE PROBAR ANTES DE COMPRAR

Para una mayor seguridad acerca de la aplicación, el Usuario cuenta con la posibilidad de descargar el software en modo DEMOSTRACIÓN sin que sea necesario abonar nada por este servicio. elquesigue recomienda que el Usuario haga uso de este derecho, para evitar malos entendidos y realizar la compra estando plenamente seguro.



REINTEGROS DE DINERO POR INCONFORMIDAD DEL USUARIO

Contando el Usuario con la posibilidad de PROBAR ANTES DE COMPRAR y de realizar todas las consultas que estime necesarias, se considera inviable la posibilidad de reintegros de dinero por disconformidad, errores de interpretación o por diversos motivos que lleven al Usuario a no utilizar la aplicación. Bajo ninguna circunstancia se realizarán reintegros de dinero por licencias abonadas cuando el número de serie de habilitación haya sido expedido.

En aquellos casos que se solicite devolución de dinero por Compras Abonadas sin que el número de serie de habilitación haya sido expedido, las devoluciones de generarán dentro de los 60 días de solicitadas por un monto equivalente al importe de la compra menos un 20% (veinte por ciento) en concepto de gastos de pasarela de pagos.

PROHIBICIÓN DE CESIÓN

Los usuarios acuerdan no ceder sus derechos u obligaciones al aceptar estos Términos y Condiciones.

CONFIDENCIALIDAD

“Información Confidencial” hace referencia a cualquier tipo de información no pública de cualquier tipo, suministrada u ofrecida en relación con la prestación del servicio por parte del usuario a la Empresa o sus agentes que es considerada como confidencial. La Empresa mantendrá de forma confidencial los términos del acuerdo entre las partes, además de cualquier otra Información Confidencial que le haya sido revelada por el usuario. La empresa no revela, difunde o transfiere datos o información alguna a terceros salvo autorización expresa del cliente.

elquesigue se reserva el derecho a modificar en futuras versiones del programa cualquiera de sus características y prestaciones, sin necesidad de aviso previo.



POLÍTICA DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Domicilio: Bogotá, Bogotá D.C – Colombia

Teléfono: 3144750696

Correo electrónico: mariajose.martinez@saroa.co

Sitio Web: <https://saroa.co> Sitio Web Producto ELQUESIGUE:

<https://www.elquesigue.com>

“Para todos los efectos del presente documento SAROA S.A.S, se denominará “La Empresa” o “Empresa”.

1. GLOSARIO

La Ley 1581 de 2012 es el instrumento normativo mediante el cual se definieron los principios y condiciones necesarias que deben garantizarse para realizar un tratamiento adecuado de los datos personales de los titulares, asignando a las figuras del Responsable y Encargado del tratamiento los deberes y obligaciones que están llamados a cumplir en razón de las funciones que cada uno ejerce.

La Ley 1581 de 2012 fue reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales precisaron aspectos relevantes de la regulación general sobre datos personales, especialmente lo atinente a la recolección de datos personales, el contenido de la política de privacidad, el registro nacional de base de datos y el contrato de transmisión de datos personales.

Se entienden por Definiciones Principales aquellos términos con mayúscula inicial incluidos en el presente documento deberán ser interpretados según las siguientes claridades que se relacionan a continuación.

ACCESO RESTRINGIDO: Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. La Superintendencia de Industria y Comercio no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.

ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS: Es el área dentro de la “La Empresa”, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS: Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por “La Empresa”



BASE DE DATOS: Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos.

CALIDAD DEL DATO: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, “La Empresa” deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por “La Empresa”, para tratarlos.

CONFIDENCIALIDAD: Elemento de seguridad de la información que permite establecer quiénes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

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 SEMIPRIVADO: Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales

DATO SENSIBLE: Aquel dato 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 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.

DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

INFORMACIÓN DIGITAL: Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

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 son objeto de Tratamiento.

2. PRINCIPIOS RECTORES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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 concierne.
- f) 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.

g) Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.

h) Principio de Confidencialidad: Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos 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 ley y en los términos de la misma.

i) Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

j) Interpretación integral de los derechos constitucionales: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

k) Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La política de Recolección y Tratamiento de Datos Personales tiene como fin establecer los parámetros generales que han de tenerse en cuenta para efectos de proteger integralmente los Datos Personales de nuestros usuarios y/o clientes como titulares de los “Datos” que son objeto de tratamiento. Así mismo, establecerá el procedimiento con el que cuentan los titulares de la información para efectuar quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar y suprimir la información. El ámbito de aplicación determinará los alcances y límites de la aplicación del presente manual.

En primer lugar, la Política se aplicará a todas las bases de Datos Personales que se encuentren en poder de “La Empresa”, que hayan sido obtenidos a través de nuestros portales y plataformas, es decir la recolección de Datos puede hacerse tanto dentro del territorio colombiano, como fuera del mismo.



En cuanto al ámbito temporal, nuestra “Empresa” hará un tratamiento responsable de toda la información suministrada en todo momento, con las limitaciones y restricciones que la propia Ley establece, siempre y cuando no se trate de información pública.

4. AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES

Para el tratamiento de los Datos Personales por parte de “La Empresa” se requiere la autorización previa, informada y expresa del Titular, la cual será obtenida por cualquier medio escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior; sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley tal autorización generalmente será obtenida a través de las páginas web de “La Empresa”. De acuerdo con el principio de finalidad es obligación de “La Empresa” informarle al titular de la información, al momento del otorgamiento de la autorización la finalidad para la cual va a ser utilizada la información que repose en las bases de datos de “La Empresa” de esta forma le informamos que la finalidad para la cual se autoriza el tratamiento de los datos no es otra que la contenida en esta política y en sus modificaciones.

Al momento de otorgar la autorización a “La Empresa” se está autorizando el tratamiento señalado en esta política al cual serán sometidos sus datos personales, los derechos del titular y medios a través de los cuales puede ejercerlos.

“La Empresa” conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información. En caso que “La Empresa” cambie significativamente la declaración aquí presentada o la forma en que utiliza su Información personal, esto será publicado mediante un aviso antes de la aplicación de las nuevas condiciones. Todos los términos modificados entran en vigor automáticamente cinco (5) días después de la publicación de un aviso en nuestro sitio web. De acuerdo a lo anterior se entiende que, al momento de aceptar la presente política de datos, se está autorizando a “La Empresa” a efectuar el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los fines expuestos anteriormente.

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en la ley 1266 de 2008, y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, “La Empresa” realizará operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión, consulta y reporte.

Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la empresa, de datos personales tanto de usuarios, proveedores, empleados, clientes y en general cualquier tercero con el cual “La Empresa”, sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta, los derechos que le asisten a ese titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley, los cuáles se enuncian a continuación:

a) Conocer, actualizar, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento frente a “La Empresa”, o Encargados del Tratamiento de Datos. 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, el usuario, proveedor, cliente o persona interesada deberá realizar dicha solicitud respecto de sus datos por escrito, la misma será respondida en el término legal vigente.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a “La Empresa”, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para tal efecto, según lo dispuesto en el literal anterior, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de Datos de conformidad con la Ley.

c) Ser informado por “La Empresa”, o el Responsable del Tratamiento, previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que se le ha dado a los mismos.

d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a “La Empresa”.

e) 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.

f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para lo cual la compañía se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas.

g) Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener su información.

7. CASOS EN LOS CUALES LA EMPRESA REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La información pública no requiere de ningún tipo de autorización por parte del titular para el manejo y administración de este tipo de información, sin embargo, esta queda sujeta a todas las disposiciones contempladas en la mencionada ley.

La información referente a datos privados, semiprivados y sensibles requiere consentimiento expreso y previo del titular de la información, para lo cual se procurará tener la respectiva constancia de ello.

8. CASOS EN LOS CUALES LA EMPRESA NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER.

- a) Cuando la información sea solicitada a la empresa por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos y son puestos a disposición del público por la ley.
- c) Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas, y de conformidad con los protocolos establecidos para obviar el consentimiento informado.
- d) En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
- e) Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

9. PERSONAS Y/O ENTIDADES QUE PUEDEN TENER LA INFORMACIÓN DE LOS TITULARES SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LOS MISMOS.

Por disposición del artículo 5 de la ley 1266 de 2008, existen unas personas a la cuales puede ser entregada la información que repose en las bases de datos de “La Empresa” que haya sido recolectada o suministrada a la empresa directamente o por intermedio de un tercero con el cual tenga algún tipo de vínculo comercial, esta información puede ser puesta a disposición de las siguientes personas y por cualquier medio bien sea escrito o verbal:

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a “La Empresa”.
- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.
- A los terceros que sean autorizados por alguna Ley de la República de Colombia.
- A los terceros a los que el Titular del Dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a “La Empresa”.
- A otras personas autorizadas por la ley.

10. ESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TITULARES.

Es importante contemplar el soporte que no solo puede incluir la capacidad de arreglar un problema, sino también las actualizaciones y evolución del desarrollo, a continuación, la descripción de ese servicio, que empalma con el proceso de desarrollo mostrado anteriormente.

El alcance de la mesa de servicio está en analizar los problemas de cliente final, indicar al usuario como resolver los problemas de uso en la plataforma y en caso de no tener una posible solución por medio del panel administrativo, se eleva a la mesa de soporte la cual lo resolverá de acuerdo con los SLA pactados.

El horario de soporte de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM (5*8), el cual es atendido por personal altamente calificado en brindar soporte técnico y con habilidades de atención al cliente.

Dentro de los canales de comunicación se enumeran:

1. Whatsapp Business: +57-3108656032
2. Correo electrónico: soporte@saroa.co
3. Hangout: soporte@saroa

SAROA cuenta con tres niveles de servicio por cada número de caso creado, los cuales son asignados por los agentes de soporte de SAROA una vez recibida la solicitud. Dichos niveles de servicio se diferencian por su impacto y por su tiempo de atención y solución, los cuales se describen a continuación:

Primer Nivel de servicio: Incidencia con nivel de impacto Alto: Este nivel de servicio es considerado como una incidencia, y corresponde a cualquier evento que cause interrupción del servicio o una reducción de la calidad de este en las plataformas, cualquiera que sea el usuario (administrador o móvil). El tiempo de respuesta es máximo de una hora hábil por los canales de comunicación descritos y el tiempo de solución estimado es de 3 horas hábiles)

Segundo Nivel de servicio: Incidencia con nivel de impacto Medio: Este nivel de servicio es considerado como una incidencia que es presentada en el entorno de producción del aplicativo, no detiene la operación, pero impiden que los usuarios o cualquiera que sea su rol (administrador o móvil) no cumpla sus funciones. El tiempo de respuesta es máximo de dos horas hábiles por los canales de comunicación descritos y el tiempo de solución estimado es de 6.5 horas hábiles)

Tercer Nivel de Servicio: Incidencia con nivel de impacto Bajo. Este nivel de servicio es considerado como una incidencia que es presentada en el entorno de producción del aplicativo, que no impide que uno o más usuarios cumplan con su función básica, pero sí

les presenta dificultad (generalmente asociadas con la usabilidad de la plataforma). El tiempo de respuesta es máximo de cuatro horas hábiles por los canales de comunicación descritos y el tiempo de solución estimado es de 15 días hábiles, ya que esta representa una mejora que necesita un tiempo de testeo dentro del entorno de producción.

11. MANEJO Y GESTIÓN DE LA HISTORIA CLÍNICA

El manejo y gestión de la historia clínica es una función que corresponde exclusivamente a los prestadores de servicios de salud y deberá realizarse en estricto cumplimiento de lo ordenado por la Resolución 1995 de 1999, la Ley 23 de 1981 y demás normas que regulen la materia. Los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud y en general, los equipos de salud que intervengan en la atención clínico-asistencial deberán guardar la confidencialidad y reserva de la información contenida en la Historia clínica, en concordancia con la naturaleza sensible de los datos biométricos, morfológicos y relativos a la salud de los pacientes. Elquesigue como Encargado del tratamiento proporcionará las medidas de seguridad necesarias para la conservación, integridad e inviolabilidad de los registros médicos que conforman la Historia Clínica y que se encuentren alojados en la nube a través del software ELquesigue. Cualquier acción u operación de manejo y gestión de la historia clínica que se realice por medio de la plataforma de elquesigue, será ejecutada por cuenta y responsabilidad de los usuarios; y bajo ninguna circunstancia el Equipo de Trabajo de elquesigue o su representante conocerá, escrutará, auditará o examinará la información registrada en las historias clínicas, ni será responsable por su contenido o por el traslado de historias clínicas que realicen los usuarios entre los prestadores de servicios de salud. Las consultas y solicitudes de copia de las historias clínicas que formulen los pacientes deberán ser dirigidas a los profesionales de la salud, consultorios y entidades de salud responsables de su manejo y gestión, quienes las atenderán conforme los procedimientos y pautas establecidas en la Resolución 1995 de 1999, Ley 23 de 1981 y demás normas aplicables.

12. PROTECCIÓN ESPECIAL DE LOS DATOS SOBRE LA SALUD

El Equipo de Trabajo de elquesigue como responsable del tratamiento de datos personales frente a los interesados en suscribirse al aplicativo, los usuarios que contraten los servicios del software y su personal asistencial y/o administrativo que utilice la plataforma del aplicativo, garantiza que la recolección de sus datos personales se realizará siempre que exista autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular. En relación con los datos personales de los pacientes, familiares de pacientes, trabajadores, aliados comerciales, entre otros, que sean almacenados en la nube a través del software elquesigue, los profesionales de la salud, entidades y prestadores de servicios de salud deberán garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones atribuidos por la ley 1581 de 2012 como responsables de su tratamiento. En consecuencia, deberán asegurarse de obtener la autorización para el tratamiento de datos personales cuando corresponda y

proveer las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para proteger la información personal de los titulares. Los datos personales de los pacientes, especialmente los registrados en la historia clínica, por regla general constituyen información de naturaleza sensible debido a su estrecha vinculación con la intimidad y dignidad humana de los pacientes. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Generales, la Resolución para el manejo de la Historia Clínica y la Ley de Ética Médica, la información relativa a la salud y cualquier otro dato de carácter sensible deberá ser objeto de especial protección y reserva, evitando su uso, acceso y circulación por parte de personas no autorizadas. Lo anterior sin perjuicio de las excepciones relativas a la urgencia médica contempladas en la normatividad vigente.