

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA GESTIÓN DE LOS BANCOS DE DATOS DE HISTORIAS CLÍNICAS DEL CENTRO MÉDICO SAN PABLO EN EL AÑO 2021.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Autor:

Jonathan Alexander Vasquez Salinas

Asesor:

Doctor Alberto Carlos Mendoza De Los Santos

Perú

2023

Resumen

La protección de datos personales es un derecho fundamental que otorga a los ciudadanos el control, disposición y discrecionalidad sobre sus datos personales. Dato es cualquier tipo de información que permita identificarlo (apellido, nombre, firma, lugar y fecha de nacimiento, datos de contacto, datos ocupacionales, físicos, educativos, patrimoniales, biométricos, de salud, etnia e ideología). Estos son de gran importancia y el riesgo de recolección y uso indebido ha llevado a cada país a desarrollar su propia legislación sobre la protección de datos personales. Aunque la Ley de protección de datos personales pretende controlar el tratamiento manual e informático de datos, es cierto que el uso de Internet facilita más que nunca el acceso a la información personal. Una situación que ha llevado a la creación de una normativa específica para controlar la seguridad de los datos personales en Internet, con el objetivo de proteger tanto a particulares como a empresas. En Perú, la ley de protección de datos se encuentra regulada por Constitución Política del Perú de 1933 donde se incluyó un apartado titulado Protección de Datos Personales. Se reconoce como un derecho fundamental y se aplica a todo tipo de datos, íntimos o no, y su conocimiento o uso por parte de terceros puede vulnerar o no los derechos fundamentales del amigo.

Mediante la siguiente investigación, se evidenció un conflicto entre el derecho a la protección de datos personales y derecho a la intimidad con su aplicación directa en una entidad privada de salud. El objetivo propuesto es poder analizar el nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales dentro de la entidad privada de salud. Se han propuesto alternativas para fortalecer la Ley N° 29733 para proteger integralmente los datos personales.

En este sentido la investigación es capaz de verificar lo planteado en la hipótesis sobre la afectación del cumplimiento de esta ley por parte de los responsables de la administración de esta información debido al desconocimiento o mala aplicación de la ley dentro de la organización, donde se evidencia la falta de cumplimiento y mala alineación de sus políticas y reglamentos.

Esta investigación corresponde a una investigación descriptiva; ya que se dirige hacia un fin puramente especificativo. Se seleccionó únicamente los títulos necesarios de la ley para la investigación, siendo estos el Título III y Título IV, teniendo un total de 65 artículos a revisar, posteriormente se realizó una comparativa entre los títulos seleccionados de la ley de protección de datos personales implementada dentro de la empresa y el reglamento de la ley vigente de protección de datos personales del estado peruano donde se evidenció que solo presenta un 65% del cumplimiento del total de los lineamientos establecidos por la ley de protección de datos personales, de igual manera se evidenció que cuenta con un 35% de incumplimiento de la ley de protección de datos personales, para lo cual se elaboró una propuesta con la finalidad de ser

presentada ante la organización para poder conseguir un cumplimiento total de dicha ley, para que de igual manera se presente un proceso de mejora continua dentro de la organización.

Abstract

The protection of personal data is a fundamental right that gives citizens control, disposal and discretion over their personal data. Data is any type of information that allows you to be identified (surname, name, signature, place and date of birth, contact data, occupational, physical, educational, patrimonial, biometric, health, ethnicity and ideology data). These are of great importance and the risk of improper collection and use has led each country to develop its own legislation on the protection of personal data. Although the Personal Data Protection Law aims to control the manual and computerized processing of data, it is true that the use of the Internet makes access to personal information easier than ever. A situation that has led to the creation of specific regulations to control the security of personal data on the Internet, with the aim of protecting both individuals and companies. In Peru, the data protection law is regulated by the Political Constitution of Peru of 1933 where a section entitled Protection of Personal Data was included. It is recognized as a fundamental right and applies to all types of data, intimate or not, and its knowledge or use by third parties may or may not violate the fundamental rights of the friend.

Through the following investigation, a conflict between the right to personal data protection and the right to privacy was evidenced with its direct application in a private health entity. The proposed objective is to be able to analyze the level of compliance with the personal data protection law within the private health entity. Alternatives have been proposed to strengthen Law No. 29733 to fully protect personal data.

In this sense, the investigation is able to verify what is stated in the hypothesis about the affectation of compliance with this law by those responsible for the administration of this information due to ignorance or misapplication of the law within the organization, where it is evidenced the lack of compliance and misalignment of its policies and regulations.

This investigation corresponds to a descriptive investigation; since it is directed towards a purely specifying end. Only the necessary titles of the law for the investigation were selected, these being Title III and Title IV, having a total of 65 articles to review, later a comparison was made between the selected titles of the personal data protection law implemented within of the company and the regulation of the current law of protection of personal data of the Peruvian state where it was evidenced that it only presents 65% of the total compliance with the guidelines established by the law of protection of personal data, in the same way it was evidenced that has a 35% non-compliance with the personal data protection law, for which a proposal was prepared with the purpose of being

presented to the organization in order to achieve full compliance with said law, so that in the same way a continuous improvement process within the organization.

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico este proyecto a mis padres Marco y Yeny que son la principal fuente de motivación que tengo para seguir luchando y concretando mis objetivos; asimismo a mi hermano Peter que siempre han influenciado a que termine este proyecto muy importante para mi desarrollo profesional.

Agradezco a mi familia por el tiempo que me han sabido obsequiar, tiempo que ha sido invertido para poder cerrar este objetivo en mi vida profesional; además por brindarme sus grandes e importantes consejos para ser un hombre de bien ante la sociedad y que el trabajo es lo más sagrado que uno siempre debe cuidar.

A mi hermano por sus ideas y opiniones constructivas que siempre me hicieron mirar el problema desde otro enfoque.

Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general	3
I.2.2. Preguntas específicas	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	3
I.3.1. Objetivo general	3
I.3.2. Objetivos específicos	3
I.4. Justificación de la investigación	3
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes	5
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	8
II.2. Bases teóricas.....	12
II.2.1. Ley de protección de datos personales.....	12
II.2.2. Bancos de datos.....	12
II.2.3. Derecho a la intimidad	13
II.2.4. Concepto del derecho a la intimidad	14
II.2.5. Distinción de otros derechos de la personalidad	14
II.2.6. Determinación de Información Pública y Privada	15
II.2.7. Diferencias, naturaleza y factores que atentan la intimidad.....	16
II.2.8. Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales	17
II.2.9. Gestión de los bancos de datos de Historias clínicas	19
II.3. Marco conceptual (terminología)	20
III. HIPÓTESIS	20
III.1. Declaración de hipótesis	20

III.1.1.	Hipótesis general.....	20
III.1.2.	Hipótesis específicas	20
III.2.	Operacionalización de variables.....	21
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	22
IV.1.	Tipo de investigación.....	22
IV.2.	Nivel de investigación.....	22
IV.3.	Diseño de investigación.....	22
IV.4.	Método de investigación.....	22
IV.5.	Población.....	22
IV.6.	Muestra	22
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	22
IV.7.1.	Técnica.....	22
IV.7.2.	Instrumento.....	23
IV.8.	Presentación de resultados.....	23
V.	RESULTADOS	24
V.1.	Identificar los numerales de los lineamientos de la Ley de protección de datos personales relacionado al proceso de gestión de historias clínicas en el centro médico San Pablo en el año 2021.....	24
V.2.	Determinar el grado de cumplimiento del proceso de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.....	27
V.3.	Elaborar una propuesta de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.	34
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	43
VI.1.	Discusión	43
VI.2.	Conclusiones.....	46
VI.3.	Recomendaciones	46
	Lista de referencias	48
	Apéndice.....	51

Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Módulos del Sistema de Gestión – Centro Médico San Pablo	2
Tabla 2: Operacionalización de las variables	21
Tabla 3: Identificación de los numerales de los lineamientos de la ley de protección de datos personales relacionados al proceso de gestión de historias clínicas	24
Tabla 4: Cumplimiento de la Ley de protección de datos personales por parte de la empresa	27
Tabla 5: Escala de grado de cumplimiento de la ley de protección de datos personales	28
Tabla 6: Cuestionario realizado a los trabajadores que tienen contacto directo con los datos personales de las personas y su gestión	28
Tabla 7: Cronograma de actividades	37
Tabla 8: Escala de grado de cumplimiento de la ley de protección de datos personales	39
Tabla 9: Temas y contenidos del plan de capacitación	40
Tabla 10: Presupuesto e inversión	42
Fig. 1: Conocimiento de la existencia de algún reglamento dentro de la empresa	29
Fig. 2: Conocimiento del reglamento de la empresa	30
Fig. 3: Conocimiento de sanciones hacia algún trabajador	30
Fig. 4: Conocimiento de la solución al caso de infracción	31
Fig. 5: Conocimiento de la Ley de protección de datos personales	31
Fig. 6: Conocimiento del vulneramiento del derecho de la protección de datos	32
Fig. 7: Conocimiento de derechos vulnerados	32
Fig. 8: Consideración de fortalecimiento de la ley de protección de datos personales	33
Fig. 9: Necesidad de reforzamiento de la ley dentro de las entidades de salud	33
Fig. 10: Capacitación frente a la Ley de protección de datos personales	34
Fig. 11: Propuesta de mejora	36
Fig. 12: Diagrama de flujo	38

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel global una gran cantidad de datos personales, incluyendo aquellos conocidos como datos digitales, son almacenados principalmente en sistemas informáticos, los cuales son el principal factor que es susceptible de sufrir ataques informáticos. En varios países del mundo existen esfuerzos por crear legislaciones que establezcan los límites, permisos y castigos entorno al manejo inadecuado de los datos contenidos en los sistemas de información, sobre todo de aquellos definidos como datos personales (Sánchez y Rojas, 2021).

Por otro lado, la norma ISO IEC 27001, la norma para la seguridad de la información, permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan y gestionan; además permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos y/o eliminarlos, especialmente en los SGSI (Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información) permitiendo la mejora de la competitividad y la imagen de la organización (ISOTools, 2018).

En Perú la seguridad de la información realizada mediante el uso de sistemas informáticos está regulada mediante la norma ISO 27001:2014 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2016) la cual regula la forma en la cual se asegura la información en los sistemas que poseen cada una de las empresas de diversos rubros, contando actualmente con la cantidad de 11 empresas que poseen dicha certificación, de las cuales solo 1 pertenece al sector salud, demostrando el bajo interés que las empresas prestadoras de servicio de salud le dan al tema de la seguridad de la información de los datos personales (Instituto Nacional de Salud, 2020).

Las historias clínicas en las empresas prestadoras del servicio de salud según el artículo 3 de la ley 41/2002 de Autonomía del paciente las define como *el conjunto de documentos más importantes con los que se maneja, puesto que es el conjunto de documentos que contienen los datos, valoraciones e informaciones de cualquier índole sobre la situación y la evolución clínica de un paciente a lo largo del proceso asistencial* (Congreso de la república, 2021), por el cual es el activo de principal importancia dentro de los establecimientos de salud, sirviendo además de documento legal para asuntos judiciales, por dicha razón es fundamental que se tenga una correcta gestión de las mismas.

El centro médico San Pablo, es una institución prestadora de servicios de salud perteneciente al rubro privado, que brinda atención de las necesidades de salud más frecuentes de baja y mediana complejidad. Desarrolla actividades de atención integral ambulatoria y de emergencia

en las especialidades de ginecología, obstetricia, urología, neumología, cardiología, medicina interna y otras especialidades según demanda; además de atención de partos y cirugías de mediana complejidad. Realiza actividades de promoción de la salud, prevención de los riesgos y daños, recuperación y rehabilitación (Centro Médico San Pablo, 2021).

Actualmente uno de los principales problemas que tiene el centro médico San Pablo es, haber crecido en el número de pacientes debido al boom minero que experimentó la ciudad por lo cual el número de la población se ha duplicado desde el año 2007 (Palomino, 2021), ocasionando el aumento considerable de pacientes que llegan a atenderse en las instalaciones.

El centro médico San Pablo cuenta con un Sistema de Gestión Hospitalaria el cual el servidor se encuentra ubicado físicamente en su local central y empezó a funcionar en 2017, actualmente está en su versión 2.0 y ha sido elaborado con el lenguaje de programación c# para Windows, este sistema almacena la información en tablas individuales, mostrando en el menú principal las siguientes opciones:

Fuente: Elaboración propia

Opciones del sistema
1. Admisión
2. Historias clínicas
3. Farmacia
4. Emergencia
5. Centro quirúrgico
6. Estadísticas
7. Enfermería
8. Almacén
9. Seguridad
10. Utilitarios
11. Interfaces

Tabla 1: Módulos del Sistema de Gestión – Centro Médico San Pablo

Lamentablemente la falta de interés hacia una correcta gestión de dicha información almacenada de los pacientes conlleva a presentar inconvenientes al momento de prestar los servicios de salud, ocasionando malestar en los pacientes y en los mismos médicos, poniendo en duda el correcto cumplimiento de la protección de datos personales, pudiendo derivar en sanciones a la empresa.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021?

I.2.2. Preguntas específicas

P.E.1: ¿Cuáles son los numerales que se encuentran alienados a la ley de protección de datos personales en el proceso de gestión de historias clínicas en el centro médico San Pablo en el año 2021?

P.E.2: ¿Cuál es el grado de cumplimiento del proceso del proceso de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021?

P.E.3: ¿Qué debe considerar la elaboración de la propuesta de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias clínicas del centro médico San Pablo en el año 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

O.E.1: Identificar los numerales de los lineamientos de la Ley de protección de datos personales relacionado al proceso de gestión de historias clínicas en el centro médico San Pablo en el año 2021.

O.E.2: Determinar el grado de cumplimiento del proceso de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.

O.E.3: Elaborar una propuesta de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.

I.4. Justificación de la investigación

La investigación se justifica en la necesidad que tienen las instituciones de salvaguardar sus activos de información. Según resolución Suprema N° 180-2011-PCM de 2014, todas las entidades integrantes del Sistema

Nacional de Informática dentro de las cuales se encuentra el centro médico San Pablo, deben hacer uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2016).

La presente investigación encuentra su justificación práctica en que ayudará a analizar la seguridad de la Información según los controles definidos en la Ley N° 29733 (Congreso de la República, 2011) de protección de datos personales y proponer mejoras en la gestión de los bancos de datos de las Historias Clínicas en el Centro Médico San Pablo.

I.5. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación se limita al análisis de las brechas de cumplimiento del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las Historias Clínicas en base a la Ley N° 29733 (Ley de protección de datos personales) que rige este proceso dentro del Centro Médico San Pablo.

Evaluar los controles que están definidos en la Ley de protección de datos personales vigente para el Perú (Ley 29733) enfocándose en el análisis del principal activo de información que gestiona las historias clínicas de cada uno de los pacientes con los que se cuenta.

Se realiza asimismo una lista de chequeo de la aplicabilidad de las normas para conocer el cumplimiento de los numerales establecidos por la empresa de acuerdo a los numerales de la ley 29733, específicamente en el proceso relacionado a las Historias Clínicas, el cual servirá como modelo a ser aplicado por Centro Médico San Pablo para mejorar el nivel de cumplimiento de la protección de datos personales y garantizar la continuidad de negocio en la medida en que sea implementado.

Se elabora una propuesta de mejora en cuanto a la ley de protección de datos personales en gestión de historias clínicas según los lineamientos de dicha ley en base de los controles del reglamento de la ley 29733 para ser aplicada dentro del centro médico San Pablo.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Según Vetis y Brinda (2022), en su artículo denominado “*A Lei Geral de Proteção de Dados e suas implicações na saúde: as Avaliações de Impacto no tratamento de dados no âmbito clínico-hospitalar*”. Revista de Bioética y Derecho. Brasil. Menciona lo siguiente: La Ley General de Protección de Datos Personales regula la protección de datos personales y tiene un impacto significativo en muchas áreas, incluida la salud. En este punto, debido a la cantidad de información sensible que contiene información de salud, los productos para el cuidado deben ser cuidadosos, ya que es más probable que su procesamiento represente un alto riesgo para los derechos de los propietarios. El artículo 35 del Reglamento General de Protección de Datos, la legislación de protección de datos personales de la UE, establece que la realización de evaluaciones de impacto es obligatoria, lo que no está reflejado en la legislación brasileña. Este fue un estudio investigativo basado en la investigación bibliográfica y documental explica la importancia de los juicios de estas autoridades sanitarias en el tratamiento de datos sensibles para asegurar el cumplimiento no solo de la legislación sino también de la normativa en la investigación deontológica. códigos que valoran el secreto, la privacidad y la confidencialidad en la relación médico-paciente (págs. 215 - 232).

Este artículo ayudó a conocer los distintos riesgos que son regulados mediante la Ley de protección de datos personales y el impacto que tiene dentro del área de salud, asimismo permitió dar a conocer las diversas diferencias entre las leyes de América latina y las leyes europeas.

Según Recio (2019), en su artículo denominado “*Nivel adecuado para transferencias internacionales de datos*”. Revista de la Facultad de Derecho. Brasil. Menciona lo siguiente: Por definición, el nivel adecuado de protección para las transferencias internacionales de datos aún se desconoce. Respecto a la Unión Europea, el contenido de la derogada Directiva 95/46/CE se precisó en el Reglamento General de Protección de Datos de Carácter Personal (RGPD). Tiene su origen en la era predigital, los documentos internacionales de protección de datos personales. Su desarrollo más notable fue en la Unión Europea hasta que la decisión de adaptación japonesa -la primera confirmada desde el 25 de mayo de 2018- practica los elementos exigidos en el RGPD. Otros países, especialmente en América Latina, también han incorporado el concepto de adecuación en sus leyes de protección de datos. Si bien un nivel adecuado es solo una de las herramientas para las transferencias internacionales de datos, las diferencias que pueden surgir entre países o regiones según qué

países tengan o no un nivel de protección para las transferencias internacionales de datos pueden dar pie a considerar si una transferencia multilateral estándar sería apropiada. Recomienda facilitar esto último. En todo caso, también hay que considerar que el modelo de adecuación es uno de los instrumentos de transferencia internacional de datos, pero no el único, pues pueden existir otros mecanismos para implementar una adecuada y eficaz protección de datos (págs. 207 - 240).

Este artículo ayudó a conocer las distintas formas en las que se regulan los datos personales a nivel mundial, asimismo permitió dar a conocer las diferencias que pueden existir en cuanto al nivel de protección dentro de América Latina.

Según Acevedo (2018), en su artículo denominado *“Implicaciones de la Ley de Protección de Datos Personales en la gestión preventiva en seguridad y salud en el trabajo”*. Revista Justitia. Colombia. Menciona que: Todas las actividades destinadas para realizar la gestión preventiva en seguridad y salud en el trabajo no pueden eliminarse del efectivo y eficaz tratamiento de los datos personales de la población, por este motivo, se hace necesario que las políticas de tratamiento de datos personales incluyan este componente dentro de su contenido y, además de ello, que antes de realizar cualquier actividad destinada a cumplir las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo se suscriba la respectiva autorización con los trabajadores para efectos de evitar problemas ante la principal entidad reguladora, siendo esta la Superintendencia de Industria y Comercio en el futuro. Para tal efecto se tiene en consideración lo establecido en la Ley 1581 de 2012, donde se dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales, donde se garantiza tanto el derecho a la intimidad y la formación, de esta ley, los artículos 15 y 20 tienen principal impactan directamente en la gestión preventiva que deben de realizar los encargados de implementar la seguridad y salud en el trabajo en Colombia, por la responsabilidad adicional que cae sobre ellos respecto de los datos personales de la población objetivo. (págs. 211 - 221)

Este artículo ayudó a comprender la importancia que tiene la protección de datos personales, así como las implicancias dentro de los marcos legales que puede tener el no aplicarlas de forma adecuada.

Según Baylos (2019), en su informe denominado *“El papel de la negociación colectiva en la ley de protección de datos personales y garantía de derechos digitales en España”*, Ciudad Real, España. Expone la publicación de la ley orgánica nro. 3/2018 sobre la protección de datos personales en España y garantía de derechos digitales, donde muestra el reconocimiento regulatorio explícito de los derechos digitales, donde solo es considerada por la jurisprudencia y en un grado gravemente menor por negociación colectiva; donde esta ley ha permitido a los tribunales de

justicia acceder con regulación material de este derecho, llevando a los empleadores tener un total control y poder sobre sus empleados o subordinados, permitiendo presentar un bajo nivel de confidencialidad no solo por parte de los superiores, sino también por parte de las entidades contratantes, asimismo se presenta un contraste multinivel dentro de los habitantes de España. Finalmente mostró la solución, puesta en marcha y nivel de vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos, la cual entró en vigor desde el 2018, donde además se señala el interés por parte de las autoridades a intervenir sobre el tema, incluso si el resultado resulta decepcionante.

Este informe ayudó a comprender la importancia del involucramiento de las entidades dentro de los procesos que rigen las normas para la población, teniendo en cuenta que muchas de estas son las mismas que ejercen sanciones ante las leyes.

Según Maniloff (2021), en su síntesis de investigación denominado *“Acceso a la historia clínica y protección de datos personales en el marco constitucional argentino. Resumen de Trabajo Final de Licenciatura.”*, Córdoba, Argentina. Expone la forma en la cual la ley de protección de datos personales se ha creado y se lleva a cabo el acceso a las historias clínicas en hospitales públicos de Córdoba, haciendo hincapié en la ley que garantiza el ejercicio de los derechos del paciente en su relación con los profesiones y entidades de salud, indicando que la relación que existe en la relación médico-paciente es considerada una relación sumamente delicada, en dicho resumen se llega a la conclusión que el tratamiento de los datos personales contenidos en las historias clínicas es de sumo cuidado, ya que constituye un derecho esencial de las personas, puesto que en las historias clínicas existen ciertos datos personales que describen los aspectos más sensibles del paciente y que pertenecen a su entorno más íntimo, como su estado de salud, sus características físicas, su ideología o elección sexual, entre otros, cuyo resguardo debe estar garantizado por la ley, ante la posible utilización de terceros.

Esta síntesis ayudó a comprender la importancia de la protección de datos involucrados en las historias clínicas que poseen las entidades de salud de un país y/o un estado, considerando que en muchas de estas entidades no existe un conocimiento adecuado de esta ley.

Según Ramos (2021), en su tesis de maestría denominado *“La Protección de Datos en las Administraciones Públicas: Historia Clínica en tiempos de pandemia”*, España. Expone la pronta disposición del correcto tratamiento de los datos personales de las personas, específicamente de aquellos que pertenecen en la categoría de datos especiales (antiguamente llamado riesgo alto), dicha tesis fue realizada en las administraciones públicas, especialmente en hospitales, debido a que

constantemente se tratan una gran cantidad de información de cada uno de los pacientes que recurren a estas entidades a atenderse, especialmente durante el periodo de pandemia existió una gran transferencia de datos personales entre los hospitales y las compañías aseguradoras, donde los familiares tuvieron la potestad de poder aprobar el proceso de compartir la información de un familiar para que puedan ser asegurados y brindar una medida de protección a sus familiares directos, de igual manera se evidencio el desconocimiento por parte del personal sanitario en cuanto a la protección de datos que ellos manejan.

Esta tesis ayudó a poder evidenciar que existen múltiples tipos de datos almacenados en las entidades de salud, así como la existencia de traspaso de información entre compañías, de igual manera ayudó a evidenciar uno de los principales problemas que presenta el personal de salud en su conocimiento y formación en cuanto a leyes de los pacientes.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Según Céspedes (2019) en su tesis denominada *“Resarcimiento por el uso no autorizado de la imagen personal en redes sociales a partir del código civil peruano y la ley N° 29733”*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima – Perú. Menciona que: La forma en la que las personas se comunican hoy en día cruza fronteras en un tiempo realmente corto. Con la ayuda de las redes sociales y los servicios tecnológicos se recibe, se categoriza, se modifica, se elimina y se comparte una gran cantidad de información con fines legales e ilegales. Se pudo llegar a conocer el nivel de responsabilidad que tienen los responsables de administrar y gestionar la información personal de cada uno de los individuos que registran su información dentro de las páginas web y/o sistemas, asimismo sabiendo que esta información almacenada puede tener relación con otras entidades y otros individuos (para el caso de parentesco directo e indirecto), en lo cual se pudo observar que no existe una correcta conexión y administración de esta información por parte de diversas entidades. El objeto del presente trabajo fue llegar a conocer y distinguir el uso no autorizado de una imagen personal en relación con los derechos personales, así como la administración de la diversa información administrada, especialmente en la imagen personal, los daños personales y también las indemnizaciones; además, su correspondencia con el Código Civil Peruano y la Ley 29733.

Esta tesis ayudó a identificar la forma en la que el estado peruano logra ver a las personas, especialmente en la información que se puede administrar y gestionar, teniéndola como punto de referencia para la elaboración de la propuesta.

Según Calisaya y Tarrillo (2018) en su tesis denominada *“Implementación de controles de seguridad para la protección de datos personales en una Universidad Privada para el cumplimiento parcial de la Ley 29733 basado en los controles de seguridad de la NTP-ISO/IEC 17799:2007”*. Universidad Peruana Unión. Perú. Menciona que: El propósito de dicho trabajo fue el analizar el nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales e implementar los controles necesarios para el cumplimiento parcial de la Ley 27933. El trabajo se realizó en 5 etapas (Auditoria preliminar, Planificación de la mejora en base a los controles de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, Ejecución de controles, Evaluación y comparación de resultados y finalmente, Determinación del nivel de mejora). El tipo de investigación que se empleó fue exploratorio, donde se tomó como universo al personal de DIGETI y Secretaría general que labora dentro de la UPeU, y como muestra a todas las personas encargadas de cada sub área pertenecientes al lugar de la aplicación de la investigación. Se concluyó que se evidenció el nivel de mejora alcanzado en las medidas de seguridad de la información mediante los entregables. En consecuencia, se logró implementar los controles de seguridad de la NTP-ISO/IEC 17799:2007 para el cumplimiento parcial de la Ley de Protección de datos personales nro. 29733 en una universidad privada. (p. 99)

Esta tesis ayudó a identificar el tipo de instrumento a utilizar para obtener la información necesaria para la investigación.

Según Díaz (2018) en su tesis denominada *“El acceso a la información de Datos Personales y el derecho a la privacidad en los usuarios del Sistema Financiero.”*. Universidad César Vallejo. Perú. Menciona que: La afectación que genera en los usuarios del Sistema Financiero al momento de acceder a su información de datos personales y que de esta manera se trasgrede el Derecho a la Privacidad y a la Intimidad Personal, y que, si bien existe una norma creada para la protección de nuestros datos personales, y del mismo modo está regulado por nuestra Carta Magna existen vacíos legales que permite que empresas puedan interpretarlo de manera que al momento de brindar o acceder a nuestra información lo pueda hacer sin que nosotros estemos enterados.. El trabajo se realizó en diversas entidades financieras, tales como Financiera Crediscotia, Caja Municipal de Sullana, Banco Scotiabank, Banco Financiero del Perú. El tipo de investigación que se empleó fue Investigación Básica, donde se utilizó el muestreo no probabilístico, tomó como muestra a algunas entidades financieras de Lima Metropolitana y Letrados Especialistas en la materia. Se concluyó que el ámbito de protección del derecho a la privacidad incide forma negativa en relación a la información a la que accede el Sistema Financiero, debido a que el sistema que utilizan no resulta eficaz, dado

que en la actualidad y en la realidad se ve que nuestra información es vendida al paso por una cantidad mínima de dinero, y que en muchas ocasiones los que adquieren estas bases de datos lo hacen con la finalidad de cometer algún ilícito penal en contra de la seguridad de las personas y que de esta manera se pone en riesgo su vida, sin ellos tener conocimiento que muchas veces esta información es filtrada de las empresas con las que uno contrata en este caso Sector Financiero. En consecuencia “La seguridad de la información en las entidades bancarias es mínima y las empresas no muestran interés en salvaguardar dicha información, puesto que los sistemas que emplean pueden resultar gravemente atacados y filtrar información” (pps. 95-96).

Esta tesis ayudó a identificar el tipo de muestreo que se puede aplicar al momento de realizar alguna investigación.

Según Alejo y Navarro (2020) en su tesis denominada “*Modelo de referencia para la protección de datos personales en el sector microfinanciero peruano*”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Menciona que: La protección de datos personales consiste en resguardar la información de las personas en todo su ciclo de vida dentro de una entidad y emplearla únicamente para los fines por los cuales fueron proporcionados. Todas las empresas se convierten en titulares de bancos de datos personales al poseer información de sus clientes, colaboradores y/o proveedores, ya sea empleando tecnologías de información para su tratamiento, o documentos y almacenes físicos. La aplicación de las medidas de seguridad adecuadas para la protección de datos personales es de gran importancia en las organizaciones, en especial, en uno de los sectores de mayor crecimiento como es el microfinanciero. De lo contrario, pone en riesgo los derechos y libertades de las personas, además de recibir costosas sanciones económicas. El trabajo se realizó en una cooperativa de ahorro y crédito. El tipo de investigación que se empleó fue tipo pre experimental. Se concluyó que la implementación de modelo de referencia afectó de manera positiva a la entidad financiera, puesto que le generó un ahorro de 40.5 UITs equivalente a S/ 170,100.00 en cuanto al cumplimiento de la ley de protección de datos personales. En consecuencia. “La microfinanciera logró robustecer sus procesos normativos, organizacionales y aspectos técnicos, luego de implementado el modelo de referencia. En todas las categorías se ajustaron los controles, logrando un estándar para el sector microfinanciero” (p. 227).

Esta tesis ayudó a identificar el modelo de aplicación para garantizar la protección y controles necesarios dentro de las organizaciones.

Según Bravo y Pérez (2018) en su tesis denominada “*Nivel de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales por parte de*

las entidades bancarias en el distrito de Chiclayo, periodo 2016”. Universidad Señor de Sipán. Perú. Menciona que: El conflicto entre el derecho a la protección de datos personales y el derecho a la intimidad con su aplicación en las entidades bancarias, mostrando hincapié en el artículo 2 y 14 del código civil, donde se evidencia el mencionado conflicto de derechos, basándose en el uso de tecnología para la administración de esta información, así mismo habla de la intimidad de las personas en cuanto a la exposición de sus derechos, esta investigación permitió dar a conocer gracias a la encuesta utilizada las razones por las cuales el derecho de protección de datos se ve afectado en las entidades bancarias. El trabajo se realizó en el distrito de Chiclayo. El tipo de investigación que se empleó fue teórica o pura, donde se tomó como universo a los responsables, representados por las entidades bancarias del distrito judicial de Chiclayo, y como muestra a las 13 entidades bancarias ubicadas en el distrito de Chiclayo que se encuentran relacionadas con el tema de la protección de datos personales. Se concluyó que el nivel de incumplimiento de la ley de protección de datos personales en promedio adolecía de conocimiento de las sanciones por la falta de a la Ley 29733, mostrando un 46% de incumplimiento debido a razones de desconocimiento o falta de aplicación. En consecuencia. “Existe incumplimiento de la aplicación de la ley de protección de datos personales, ya sea debido por la poca información o un mal manejo de la ley” (pp. 121-125).

Esta tesis ayudó a identificar una guía del método de recolección de datos para poder conocer los niveles de conocimiento de las organizaciones.

Según León y Toscano (2020), en su tesis denominada “*Propuesta de Evaluación del Tratamiento de los Datos Personales para medir el nivel de cumplimiento de la Ley N° 29733 en Jadal Software S.A.C.*”, Lima, Perú. Menciona que: actualmente tanto las empresas públicas como las privadas se ven obligadas a mantener un alto nivel de seguridad de la información debido a amenazas ocultas que pueden afectar las operaciones centrales. Una de las leyes implementadas en el país es la Ley 29733 (Ley de Protección de Datos Personales), la cual es fundamental para las empresas que manejan datos sensibles de usuarios externos e internos, el trabajo se realizó en una empresa de software con la finalidad de poder evaluar el tratamiento de los datos personales para poder medir el nivel de cumplimiento de la ley 29733, en la cual se aplicó la metodología PDCA (PLAN – DO – CHECK – ACT). Finalmente se concluyó que al aplicar encuestas se llega a saber los problemas basados en el tratamiento de los datos personales, de igual manera la empresa puede mejorar el nivel de cumplimiento de la ley si se aplica lo establecido

dentro de la propuesta brindada a la empresa, teniendo en cuenta el plan de mejora continua.

Esta tesis ayudó a identificar una metodología para planificar la propuesta de solución para el centro médico, de igual manera para poder conocer el método para conocer las causas que llevan a que se presenten problemas dentro de las empresas.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Ley de protección de datos personales

Según el Congreso de la República (2011) con respecto a la Ley de protección de datos personales esta tiene la finalidad de poder garantizar el derecho fundamental a la protección de información personal de diversos individuos (naturales o jurídicos), los cuales han sido previstos en el artículo 2 numeral 6 de la constitución política del Perú, a través de su determinado tratamiento en un marco de respeto de los otros derechos fundamentales que en ella se reconocen. Dicha ley tiene por finalidad establecer las normas a cumplir dentro del estado peruano para garantizar una correcta administración y gestión de la información contenida por las diferentes entidades, las cuales pueden usar para diferentes fines, mediante esta ley se prohíbe el incorrecto uso, manipulación, tratamiento y/o divulgación de todo tipo de información contenida dentro de sus respectivos bancos de datos, con la finalidad de salvaguardar la integridad de cada uno de los datos allí contenidos.

II.2.2. Bancos de datos

Según el Congreso de la República (2011) con respecto a los bancos de datos establece que son la recopilación sistemática de datos personales, automatizados o no, independientemente del soporte, ya sea físico, magnético, digital, óptico o creado de otro modo, independientemente de la forma o modo en que se cree, forme, almacene, organice, y brinde acceso. Estos bancos de datos cuentan con una titularidad que puede corresponder a una persona natural o una persona jurídica de derecho privado, en cuanto estas bases de datos no se encuentren relacionado con el ejercicio de la autoridad pública. Dependiendo del tipo de autoridad a la que pertenezcan dichos datos varían el tipo de información que se estará al almacenando, teniendo información desde información correspondiente a entidades públicas hasta la información correspondiente a personas naturales que la llegasen a identificar o hacen identificable mediante medios que pueden ser razonablemente manejados; pudiendo tener incluso datos biométricos que permiten identificar al titular, datos referidos al origen racial y étnico, ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales, información sobre alguna afiliación sindical e información relacionada con la salud o la vida sexual de cada individuo.

II.2.3. Derecho a la intimidad

Conforme refiere Gil (2021) respecto al inicio del término intimidad indica que existen varios autores que resaltan la vital importancia en cuanto al tema de la protección de la vida privada y/o personal contra los excesos de la prensa en mostrar o hacer pública dicha información sin el consentimiento de los afectados, además se manifiesta un buen número de sentencias judiciales, en las que varios actos que implican en alteraciones de la realidad, intromisiones en la vida privada y personal de los individuos, habían considerado en diversos aspectos, violación de propiedad de información, abuso de confianza, etc. concluye que estas sentencias en realidad basadas, sino explícitamente, en un principio general que era tiempo de reconocer, un derecho que tenía la función de proteger la “personalidad inviolada”. pp. 80-95

Morales et al. señala que el inicio norteamericano marca el origen universal del Right of Privacy, mientras que, en Latinoamérica, y especialmente en el Perú, como derecho a la intimidad. Dicho derecho, fue reconocido por la Constitución Política del Perú de 1867, cuando no genero ningún desarrollo teórico. Posteriormente fue reconsiderado en la Constitución de 1979, a continuación, se desarrolló en forma muy limitada en el Código Civil de 1984 y en definitiva algunas conductas que afectan la vida privada de las personas son plasmadas como delitos en el Código Penal de 1991. Antes de 1979 el derecho a la intimidad no fue recogido por las normas ni del Código Civil de 1936, ni por la Constitución de 1933. El Código Penal de 1924 tampoco le otorgó libertad, confundándose con los delitos que atentaban específicamente contra la dignidad e integridad de las personas.

A diferencia de Norteamérica, las leyes de Perú han sido prácticamente invalidadas en el desarrollo de este derecho, a pesar de la profunda sensibilidad que caracteriza al país. Claramente el origen principal del derecho norteamericano está dado por los precedentes judiciales y por ello el gran desarrollo de este derecho como en otros, vitales para el ser humano, también es cierto que ello no debe impedir que la ley desarrolle el derecho en estudio captando circunstancias particulares que nos brindan los casos concretos.

Se puede apreciar que el mismo autor señala las evidentes fallas de la legislación peruana en materia de libertad de información basada en la invasión de la privacidad, siendo la más crítica que la única condición para una amplia libertad para solicitar información es el pago correcto sin verificar si el proceso afecta derechos fundamentales.

II.2.4. Concepto del derecho a la intimidad

Constitución Política del Perú (1993), en el artículo 2 del capítulo 1 del título 1, menciona que la intimidad de la vida personal y familiar no puede ser puesta de manifiesta sin el asentimiento de la persona, o si esta ha muerto, sin el de su cónyuge, descendientes, ascendientes o hermanos, excluyentemente y en este orden, habría que agregar el hecho de que a partir de la promulgación del Código Civil se han venido produciendo múltiples avances en los campos de la ciencia y la tecnología, que ameritan regular determinados aspectos, por cuanto se han detectado una serie de vacíos legales y defectos normativos que contravienen el ordenamiento jurídico civil, razón por la que resulta necesario corregir los errores a fin de no perder la calidad que lo caracteriza y su posterior aplicación y cumplimiento. pps. 9 – 11.

II.2.5. Distinción de otros derechos de la personalidad

La Constitución Política del Perú (1993) especifica que es increíblemente confuso conceder una configuración independiente a privilegios específicos del personaje que se confunden con la vida privada, predominantemente la opción de la imagen y la voz, el honor, la personalidad y el nombre, y que cuando la seguridad es asaltada, otras libertades del personaje podrían al mismo tiempo ser asaltadas, lo que confunde su separación.

a) Vida Privada, imagen y voz

La imagen es una de las libertades de la persona y puede muy bien ser alterada, sin haber asaltado la cercanía o distinción del individuo. También puede ocurrir que a través de la imagen se afecte a la seguridad de alguien, como, por ejemplo, si se graba una demostración de intimidad; en la especulación principal, la imagen puede ser captada sin mostrar partes privadas del individuo, pero su utilización sin consentimiento implica un ataque a una parte de la imagen. Existe la necesidad de dar seguridad a la imagen, ya que tiende a ser captada efectivamente en lugares abiertos o privados; y además la imagen del individuo puede ser captada en cualquier lugar en mentalidades, señales o lugares obscenos que no desearían ser captados, significativamente menos revelados.

b) Vida Privada Y Honor

Existe una estrecha relación entre ambos derechos, pero también hay contrastes entre ellos. Frecuentemente, cuando se agrede la vida privada de un individuo, se está agrediendo el honor, sin embargo, esto no ocurre en todos los casos, por lo que ambos procuran su propia independencia. De hecho, el asalto contra el honor puede no provenir de una manifestación privada del

individuo y el sujeto dinámico puede haberlo conseguido a escondidas en la protección de la víctima.

Otra distinción considerable es que el asalto contra la protección se debe a la realidad genuina de que el siniestro se ha ocupado de sus propios asuntos. Por otra parte, el asalto contra la distinción del individuo, ordinariamente, son atribuciones falsas, por eso el derecho de la última opción tiene la exceptio veritatis, es decir, suponiendo que se pueda demostrar muy bien que la atribución a la distinción del individuo es válida, no se desairará al individuo consciente; por otra parte, en el derecho no hay espacio para la mediación de tal articulación, en razón de que independientemente de que fuera válida, el individuo no tiene capacidad para interferir en la vida privada y mucho menos para descubrir la verdad salvada.

c) Vida Privada y nombre

Es evidente la variedad de elementos de los dos derechos, asegurando diversos productos legítimos. El nombre tiene un elemento de prueba distintivo del individuo; es un derecho y una obligación.

d) Vida Privada e identidad personal

El derecho a la identidad individual ha ido creciendo jurisprudencialmente, sobre todo en Italia, asegurando la independencia teórica. Se trata de garantizar que todo individuo no vea mutilada, desnaturalizada, la proyección social de su carácter. El carácter vendría a ser el modo de ser del individuo en su proyección a la sociedad. Es un valor tan significativo como la oportunidad y la vida. Existe una estrecha relación con el derecho a la seguridad, en particular con el origen de vanguardia que presenta la protección en cuanto a la oportunidad. Sin duda, el derecho a la seguridad no es sólo un derecho negativo de aseguramiento contra la interrupción y revelación de perspectivas relativas a la vida privada, sin embargo, hoy es en sentido general un derecho-aseguramiento, la premisa de la oportunidad. Este origen se ha producido como consecuencia del avance de la innovación de los datos, donde, a la vista de la información facilitada por el propio individuo, se puede construir un perfil de carácter, y en esta línea, una vulneración de la personalidad individual.

II.2.6. Determinación de Información Pública y Privada

La Constitución Política del Perú señala que el titular del derecho a la intimidad es la persona que, como individuo, mantiene un círculo oculto que no concede ningún tipo de impedimento o petición, que podríamos llamar "en la cara". Una intromisión de esta naturaleza es sometida por el

conjunto de leyes. Por la imparcialidad del Estado de asegurar el círculo privado del individuo, a pesar de que nos enfrentamos al derecho emocional que se le ha concedido, la otra persona de este derecho está en contra, lo que envuelve la obligación de los forasteros de no invadir el círculo individual de las personas.

Al fin y al cabo, toda la ciudadanía tiene la obligación de no buscar, entrometerse o interrumpir en la supuesta cara del individuo. No obstante, hay que tener en cuenta que si bien los hechos confirman realmente que hay circunstancias que, por su propia naturaleza, y reaccionando a la verdadera parte del derecho a la seguridad (entorno socio-social) son efectivamente reconocibles como condiciones cuya interrupción o solicitud se dispondría lisa y llanamente como una invasión del derecho a la protección, es igualmente un hecho que no todo el ámbito de resultados concebibles que presenta la conjunción amistosa es tan obviamente detectable para decidir si estamos manejando datos de carácter público o privado. Es por ello que consideramos de suma importancia el perfeccionamiento de este punto, determinando por ello el epígrafe de este segmento. Se trata de todo menos de dar límites severos y dar un curso de sospechas donde el equilibrio se inclinará por construir un dato como privado, y otro como abierto.

Nada más lejos de la expectativa de estas páginas, lo que se plantea es caracterizar las reglas de aseguramiento, o en todo caso, caracterizar las pautas o medidas para decidir, tras un examen, si estamos manejando datos públicos o datos privados. Lo anterior es una tarea larga e inactiva: es el delirio que nos ofrece un número perpetuo de circunstancias que desafían al adjudicatario a diseccionar la figura con la mejor profundidad para decidir si el caso particular maneja datos públicos o privados. En esta línea, caractericemos los estándares. El principal estándar que se plantea es el extremadamente tópico de la información a pensar o la idea de realidad actual a valorar. En consecuencia, se podría hacer una calificación entre lo que el hombre es, cómo el hombre trata lo que el hombre tiene. Con respecto al círculo de lo que el hombre será, el hombre amalgama informaciones que aluden a lo que es generalmente explícito e interior al individuo, como sus sentimientos, sus voliciones, sus convicciones y sus anhelos. Estas informaciones serían evidentemente privadas, ya que lo que el hombre es como individuo e irreplicable debe permanecer únicamente dentro de su propio círculo.

II.2.7. Diferencias, naturaleza y factores que atentan la intimidad.

II.2.7.1. Diferencia entre privacidad e intimidad

En la mayor parte de nuestras leyes, privacidad e intimidad aparecen como equivalentes, como veremos no son términos equivalentes. Como indica Germán Bidart Campos, que separa la idea

de cercanía de la protección, caracteriza la cercanía como: "el círculo individual que se absuelve de la información sumada sobre los extraños", y la seguridad es: "la posibilidad ilimitada de realizar actividades privadas (que no perjudiquen a otros) que se actúan teniendo en cuenta a los demás y que son conocidas por ellos". pp. 312 – 315.

Lo privado es lo restringido, lo relacionado con la familia, lo casero y lo establecido en el "derecho a la seguridad", mientras que lo cercano es lo que concierne al círculo mental e individual, la ética y las convicciones de la persona.

II.2.7.2. Factores que atentan a la intimidad.

La Constitución Política del Perú (1993) menciona que en la actualidad la intimidad se ve afectada por dos razones:

- a) Por la masificación de la cultura: que posee protección y en esa línea influye en el desarrollo sostenido del hombre como singularidad.
- b) También por la innovación: PCs, bancos de información, sensores a distancia.

Estas ocasiones han hecho que el estado controle y vigile la utilización adecuada de los aparatos actuales de PC. Los especialistas públicos se encargan de que el público tenga acceso a los datos reales. No sólo deben dar los medios a la sociedad para que descubra por sí misma, sino que además la protegen de cualquier modelo de negocio imponente de datos, de cualquier engaño de la realidad y de cualquier tensión en la evaluación popular. Sólo con estas garantías y con el pensamiento de los expertos de la próxima o independiente.

II.2.8. Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales

(1) Nivel de cumplimiento

(a) Definición de nivel

Un nivel es la etapa y estado que se dan en una situación en particular y que por lo general están compuestas por dos o más de ellos. Es un espacio concreto o abstracto que se caracteriza por ciertas reglas y elementos. Estos elementos son particularmente los que lo diferenciarán de otros niveles que puedan existir y que podrán ser inferiores o superiores. En este sentido, un nivel siempre implica la existencia de otros niveles diferenciados, como así también la implícita sucesión de etapas que marcan un camino hacia determinado fin u objetivo.

(b) Definición de cumplimiento

Cumplimiento se refiere al acto de ejecutar algo, hacer algo que se debe convenir o llevar a cabo una obligación asignada en un tiempo y de una determinada forma debida. (Alejo y Navarro, 2020). El cumplimiento es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, en el personal, en el social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias. En tanto, en el ámbito laboral, el cumplimiento resulta ser una condición a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto.

El nivel de cumplimiento es la etapa y el estado en la cual se encuentra la ejecución de una determinada situación u orden, teniendo en cuenta los plazos establecidos.

(2) Ley de protección de datos personales

(a) Definición de protección

Protección se define como la acción de brindar ayuda o apoyo para que una persona o cosa este y se mantenga en buenas condiciones, evitando que reciba daño y se vea afectada por agentes externos a su medio. (Calisaya y Tarrillo, 2018). La protección está dada por un marco legal o normativo. En este sentido, la protección de los consumidores habla de los mecanismos existentes para garantizar el respeto de los derechos de los usuarios.

(b) Definición de datos personales

Los datos personales son toda aquella información que se relaciona con nuestra persona y que nos identifica o nos hace identificables. Nos dan identidad, nos describen y precisan:

- Nuestra edad
- Domicilio
- Número telefónico
- Correo electrónico personal
- Trayectoria académica, laboral o profesional
- Patrimonio
- Número de seguridad social
- CURP, entre otros.

También describen aspectos más sensibles o delicados, como es el caso de:

- Nuestra forma de pensar
- Estado de salud
- Origen étnico y racial
- Características físicas (ADN, huella digital)

- Ideología y opiniones políticas
- Creencias o convicciones religiosas o filosóficas
- Preferencias sexuales, entre otros.

La protección de datos personales es la facultad de brindar apoyo para que los datos estrictamente de una persona se encuentren a salvo y protegidos ante cualquier eventualidad que pudiese ponerlos en peligro.

II.2.9. Gestión de los bancos de datos de Historias clínicas

(1) Gestión de bancos de datos

(a) Definición de gestión

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar u oficiar algo; hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. (Baylos, 2019) Gestionar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación, también se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

(b) Definición de bancos de datos

Bancos de datos también denominado base de datos son una colección de datos públicos organizados de forma que su búsqueda y recuperación con el ordenador sea fácil y rápida. Se encarga de construir y mantener una base de datos, que ofrece a terceros a cambio de una remuneración. (Bravo y Pérez, 2018). Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta.

(c) Definición de historias clínicas

Según la resolución ministerial del 27 de julio de 2004, una historia clínica es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico brinda al paciente.

La gestión de los bancos de datos de las historias de las historias clínicas es la administración de la base de datos de los datos de identificación y los procesos relacionados con la atención de un paciente.

II.3. Marco conceptual (terminología)

Cumplimiento: Realizar algo que se debe convenir o llevar a cabo una obligación asignada en un tiempo y de una determinada forma debida.

Gestión: Acción y consecuencia de administrar algo, llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Bancos de datos: Colección de datos públicos organizados de forma que su búsqueda y recuperación con el ordenador sea fácil y rápida.

Historias clínicas: Documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente.

Protección: Ayudar o apoyar para que una persona o cosa se mantenga en buenas condiciones, evitando que reciba daño y se vea afectada por agentes externos a su medio.

Datos personales: Aquella información que se relaciona con nuestra persona y que permite que nos identifiquemos o nos hace identificables.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

El nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias clínicas del centro médico San Pablo, se encuentra en un nivel bajo.

III.1.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Los numerales incumplidos por el Centro Médico San Pablo corresponden al tratamiento correcto los datos personales, desde el artículo 11 hasta el artículo 46 de la ley de protección de datos personales.

H.E.2. El grado de cumplimiento del proceso de gestión de historias clínicas se encuentra en un nivel bajo.

H.E.3. La propuesta de Ley de protección de datos personales permite mejorar el cumplimiento de la protección de datos personales

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Elaboración propia

Variable	Tipo de Variable Según su naturaleza	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Nivel de Medición
		Definición Conceptual	Definición Operacional				
Cumplimiento de la Ley de Protección de datos personales	Cualitativa	Facultad de brindar apoyo para que los datos estrictamente de una persona se encuentren a salvo y protegidos ante cualquier eventualidad que pudiese ponerlos en peligro (Congreso de la República, 2011).	Revisión documental de la Ley de protección de datos personales, reglamento interno del centro médico San Pablo, cláusulas de contratos del personal, papers, casos similares, etc. Con respecto al reglamento de la Ley de protección de datos personales	Ley de protección de datos personales	Ley que tiene el objetivo de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales (Congreso de la República, 2011).	Uso de la Ley 29733	Nominal
				Reglamento interno del centro médico San Pablo	Documento que determina las condiciones en que empleadores y trabajadores deben cumplir sus prestaciones dentro de la organización.	Cumplimiento de normas dentro de la empresa	
					Cláusulas de contratos del personal	Disposiciones específicas que integran un contrato al momento en que un nuevo trabajador ingresa a una organización.	

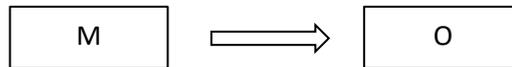
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva, porque busca especificar las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2014, p. 98). Su función principal es profundizar, detallar o evaluar diversos conceptos.

IV.2. Nivel de investigación

La presente investigación corresponde al diseño de investigación no experimental debido a que se realizó sin la manipulación deliberada de variables, en la que solo se observaron fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, 2014, pp. 152).



Donde:

- Muestra: Centro médico San Pablo
- O: Observación de la variable protección de datos personales

IV.3. Diseño de investigación

La presente investigación es de corte transversal puesto que la investigación se realizó en un momento determinado, en un tiempo único (Hernández, 2014, pp. 154).

IV.4. Método de investigación

La presente investigación corresponde al método descriptivo – explicativo, debido a que explica las causas que originan el incumplimiento de la Ley de protección de datos personales

IV.5. Población

126 artículos de la Ley de protección de datos personales.

IV.6. Muestra

65 artículos de la Ley de protección de datos personales.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Se usarán dos técnicas:

- El análisis documental donde se verifica el cumplimiento de los numerales establecidos dentro de la ley de protección de datos personales de la empresa y la relación del cumplimiento de las acciones realizadas por la empresa en la gestión de datos personales en las historias clínicas.

- La encuesta, donde se usa un conjunto de procedimientos para poder recolectar información de parte de los trabajadores acerca del conocimiento de la ley 29733 dentro de sus actividades relacionadas a la gestión de las historias clínicas de la institución.

IV.7.2. Instrumento

Los instrumentos que se utilizarán son:

- El reglamento de la ley de protección de datos personales elaborado por el Congreso de la República, debido a que se usará dicha ley en la presente investigación, para poder verificar cuales numerales han sido considerados dentro de las operaciones de la empresa en cuanto a la protección de datos personales en las historias clínicas.
- El cuestionario, el cual fue reutilizado del cuestionario realizado por Alejo y Navarro (2020), para poder saber el nivel de conocimiento de los trabajadores de la empresa, con la finalidad de poder elaborar una mejor propuesta de mejora dentro de la organización que incluya los desniveles o desconocimientos con respecto a la normativa impuesta dentro de la empresa.

IV.8. Presentación de resultados

Para la investigación, después de haber revisado la bibliografía descrita, se elaboró los resultados utilizando tablas, así como las explicaciones de las mismas, de igual manera se presentó la propuesta de acuerdo a las necesidades de la empresa, alineándose a la ley de protección de datos personales de acuerdo a los artículos incumplidos por la empresa, la cual se hizo de manera descriptiva para su mejor entendimiento.

V. RESULTADOS

V.1. Identificar los numerales de los lineamientos de la Ley de protección de datos personales relacionado al proceso de gestión de historias clínicas en el centro médico San Pablo en el año 2021

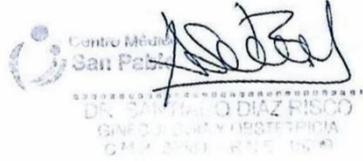
En la tabla 3 se detalla en forma de resumen los numerales de los lineamientos de la ley de protección de datos personales en la gestión de historias clínicas presentes en el “Manual de cumplimiento de gestión de historias clínicas del Centro Médico San Pablo”, comparándolos con los presentados en el reglamento de la Ley 29733; mostrando además aquellos que no se cumplen con relación a esta ley. Considerando que tanto el Título I y el Título II del reglamento fueron excluidos dentro de la revisión debido a que el Título I contiene información referente a las disposiciones generales que deben de ser impuestas dentro del estado peruano y el Título II contiene los principios rectores que deben de considerarse para definir los parámetros de aplicación de la ley; estos títulos y sus respectivos artículos contenidos dentro de ellos (Artículos 1 - 10) no fueron incluidos dentro de la revisión puesto que no van a presentar información relevante acerca del nivel de cumplimiento de la ley dentro de la empresa.

Tabla 3: Identificación de los numerales de los lineamientos de la ley de protección de datos personales relacionados al proceso de gestión de historias clínicas

Elaboración propia

LISTA DE CHEQUEO
Reglamento de la Ley de protección de datos personales
TITULO III - Tratamiento de datos personales
Artículo 11.- Disposiciones generales sobre el consentimiento para el tratamiento de datos personales
Artículo 12.- Características del consentimiento
Artículo 13.- Políticas de privacidad
Artículo 14.- Consentimiento y datos sensibles.
Artículo 15.- Consentimiento y carga de la prueba
Artículo 16.- Negación, revocación y alcances del consentimiento
Artículo 17.- Fuentes accesibles al público
Artículo 18.- Disposiciones generales.
Artículo 19.- Condiciones para la transferencia
Artículo 20.- Prueba del cumplimiento de las obligaciones en materia de transferencias
Artículo 21.- Transferencia dentro de un sector o grupo empresarial y código de conducta
Artículo 22.- Receptor de los datos personales

Artículo 23.- Formalización de las transferencias nacionales
Artículo 24.- Flujo transfronterizo de datos personales
Artículo 25.- Formalización del flujo transfronterizo de datos personales
Artículo 26.- Participación de la Dirección General de Protección de Datos Personales respecto del flujo transfronterizo de datos personales
Artículo 27.- Tratamiento de los datos personales de menores
Artículo 28.- Consentimiento excepcional
Artículo 29.- Prohibición de recopilación
Artículo 30.- Fomento de la protección
Artículo 31.- Tratamiento de datos personales en el sector comunicaciones y telecomunicaciones
Artículo 32.- Confidencialidad y seguridad
Artículo 33.- Tratamiento de los datos personales por medios tecnológicos tercerizados
Artículo 34.- Criterios a considerar para el tratamiento de datos personales por medios tecnológicos tercerizados
Artículo 35.- Mecanismos para la prestación del servicio de tratamiento de datos personales por medios tecnológicos tercerizados
Artículo 36.- Prestación de servicios o tratamiento por encargo
Artículo 37.- Tratamiento a través de subcontratación
Artículo 38.- Responsabilidad del tercero subcontratado
Artículo 39.- Seguridad para el tratamiento de la información digital
Artículo 40.- Conservación, respaldo y recuperación de los datos personales
Artículo 41.- Transferencia lógica o electrónica de los datos personales
Artículo 42.- Almacenamiento de documentación no automatizada
Artículo 43.- Copia o reproducción
Artículo 44.- Acceso a la documentación
Artículo 45.- Traslado de documentación no automatizada
Artículo 46.- Prestaciones de servicios sin acceso a datos personales
TÍTULO IV - Derechos del titular de datos personales
Artículo 47.- Carácter personal
Artículo 48.- Ejercicio de los derechos del titular de datos personales
Artículo 49.- Legitimidad para ejercer los derechos
Artículo 50.- Requisitos de la solicitud
Artículo 51.- Servicios de atención al público
Artículo 52.- Recepción y subsanación de la petición
Artículo 53.- Facilidades para el ejercicio del derecho
Artículo 54.- Forma de la respuesta
Artículo 55.- Plazos de respuesta
Artículo 56.- Requerimiento de información adicional
Artículo 57.- Ampliación de los plazos
Artículo 58.- Aplicación de legislación específica
Artículo 59.- Denegación parcial o total ante el ejercicio de un derecho
Artículo 60.- Derecho a la información
Artículo 61.- Derecho de acceso
Artículo 62.- Medios para el cumplimiento del derecho de acceso

Artículo 63.- Contenido de la información	
Artículo 64.- Actualización	
Artículo 65.- Rectificación	
Artículo 66.- Inclusión	
Artículo 67.- Supresión o cancelación	
Artículo 68.- Comunicación de la supresión o cancelación	
Artículo 69.- Imprudencia de la supresión o cancelación	
Artículo 70.- Protección en caso de denegatoria de supresión o cancelación	
Artículo 71.- Oposición	
Artículo 72.- Derecho al tratamiento objetivo de datos personales	
Artículo 73.- Procedimiento de tutela directa	
Artículo 74.- Procedimiento trilateral de tutela	
Artículo 75.- Visita de fiscalización	
INSTRUMENTO APROBADO POR:	INSTRUMENTO ELABORADO POR:
DR. AUGUSTO SANTIAGO DÍAZ RISCO DIRECTOR GENERAL	ING. JONATHAN ALEXANDER VÁSQUEZ SALINAS SOPORTE
	

Nota: Los presentes artículos seleccionados fueron realizados mediante la comparativa entre el manual de la empresa y el reglamento de la ley 29733, donde dicho manual es de propiedad intelectual de la empresa.

Tal como se aprecia en la tabla 2, se muestra cada uno de los títulos de la ley y sus respectivos artículos, además se precisa cada cumplimiento de los artículos con los que cuenta la empresa, señalando que:

- **Con respecto al título III de la ley 29733:** Dentro de los reglamentos del Centro Médico San Pablo, la empresa cuenta con políticas de privacidad de la información, tal como en el Artículo 18 de la ley 29733, especialmente en el área de gestión de historias clínicas; asimismo presenta las disposiciones generales en cuanto al tratamiento de dicha información, tal como se expresa en el Artículo 19 de la ley 29733; también presenta condiciones para la transferencia de datos, al igual que en el Artículo 20 de la ley 29733; presenta además los lineamientos de transferencia de información entre entidades del mismo rubro al igual que el Artículo 21 de la ley 29733; presenta además información acerca del receptor de la información, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 22 de la ley 29733; asimismo se tiene la formalización de las transferencias nacionales en cuanto se necesite la información, teniendo relación con lo mencionado en Artículo 23 de la ley 29733; de igual manera se hace hincapié en el tratamiento de los datos de

menores edad, al igual que lo establecido en el Artículo 27 de la ley 29733; asimismo se presenta el consentimiento excepcional de la información al igual que lo establecido en el Artículo 29 de la ley 29733; la empresa cuenta también con prohibiciones de recopilación de datos, al igual que Artículo 29 de la ley 29733; presenta adicionalmente dentro de las políticas de tratamientos de datos condiciones de tratamiento, confidencialidad, seguridad, mecanismos de prestación en medios tecnológicos, conservación de la información, acceso a la información, acápites relacionados con el tema del copiado de la información y prestaciones de servicios sin acceso a datos personales, teniendo relación con los Artículos 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 40, 43, 44 y 46 de la ley 29733.

- **Con respecto al título IV de la ley 29733:** La empresa presenta un apartado específico denominado “Derechos del Titular”, donde se explican cada uno de los derechos que los usuarios tienen con respecto a su información, presentando documentación precisa en cuanto a la legitimidad de la información, requisitos de las solicitudes en cuanto se necesite acceder a la información, formas, plazos de entrega de información, recepción de la información y protección de los datos, teniendo relación con los Artículos: 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 58, 59, 60, 61, 65, 66, 68, 69, 70, 73, 74 y 75 de la ley 29733, los cuales son cumplidos a cabalidad por parte del personal.

V.2. Determinar el grado de cumplimiento del proceso de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.

La tabla 4 presenta de manera concisa el porcentaje de cumplimiento de la Ley 29733 acordado por cada uno de los títulos, asimismo se evaluó el nivel de cumplimiento positivo y negativo por parte de la empresa de acuerdo a estos valores.

Tabla 4: Cumplimiento de la Ley de protección de datos personales por parte de la empresa

Elaboración propia

Reglamento de la Ley de protección de datos personales	Cumplimiento	
	Si	No
TITULO III - Tratamiento de datos personales	58%	42%
TÍTULO IV - Derechos del titular de datos personales	72%	28%
Total	65%	35%
INSTRUMENTO APROBADO POR:	INSTRUMENTO ELABORADO POR:	
DR. AUGUSTO SANTIAGO DÍAZ RISCO DIRECTOR GENERAL	ING. JONATHAN ALEXANDER VÁSQUEZ SALINAS SOPORTE	



Nota: El grado de cumplimiento fue revisado y aprobado por la dirección de la empresa en base a los hallazgos luego de realizarse la comparativa de los numerales mostrados en la Tabla 3.

Adicionalmente se estableció un rango de 5 niveles en la Escala de Likert para medir el grado de cumplimiento total por parte de la empresa, tal como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5: Escala de grado de cumplimiento de la ley de protección de datos personales

Fuente: Zegarra (2019)

Rango porcentual	Grado de cumplimiento	Descripción
0 - 20%	Muy deficiente	No existe evidencia de cumplimiento
21 - 40%	Deficiente	Existe escasa evidencia de cumplimiento
41 - 60%	Medio	Existe poca evidencia de cumplimiento
61 - 80%	Bueno	Existe evidencia de cumplimiento
81 - 100%	Excelente	Existe mucha evidencia de cumplimiento

Finalmente se determinó el grado de cumplimiento de la ley de protección de datos personales, teniendo como datos los totales mostrados en la Tabla 3 y aplicados en la escala de la Tabla 5, teniendo por consiguiente que la empresa se encuentra actualmente en un nivel medio, puesto presenta un total de cumplimiento del 51%, lo que corresponde al grado Medio, dando a conocer que existe poca evidencia que cumplimiento de la ley de protección de datos personales en el proceso de gestión de historias clínicas.

Adicionalmente en vista del grado de cumplimiento se procedió a realizar un cuestionario a los trabajadores que tienen contacto directo con la información de los datos personales de los pacientes, con la finalidad de poder reconocer el principal factor que lleva a la presencia de estos resultados y poder elaborar la mejor propuesta frente al problema, teniendo como resultado lo mostrado en la Tabla 6.

Tabla 6: Cuestionario realizado a los trabajadores que tienen contacto directo con los datos personales de las personas y su gestión

Elaboración propia

Cuestionario	SI	NO
--------------	----	----

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de datos de las historias clínicas, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales	50%	50%
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?	60%	40%
3. Conoce ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia un trabajador que falte a dicho reglamento	0%	100%
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso	0%	100%
5. ¿Usted como responsable conoce la Ley de protección de datos personales?	50%	50%
6. Conoce ud. Como responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos	17%	83%
7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)	100%	0%
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.	100%	0%
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo	83%	17%
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)	100%	0%

Los resultados mostrados en la Tabla 6 muestran lo siguiente:

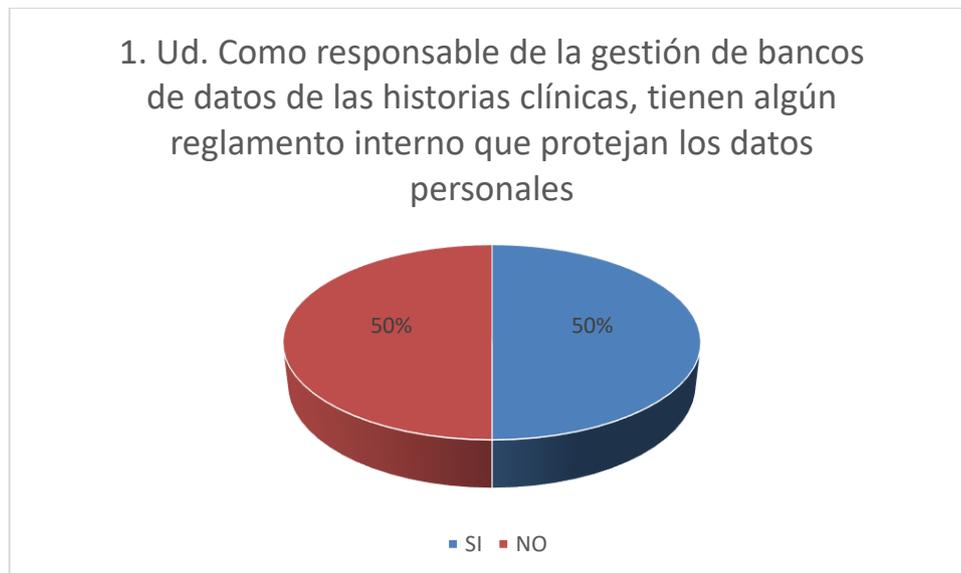


Fig. 1: Conocimiento de la existencia de algún reglamento dentro de la empresa

2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?

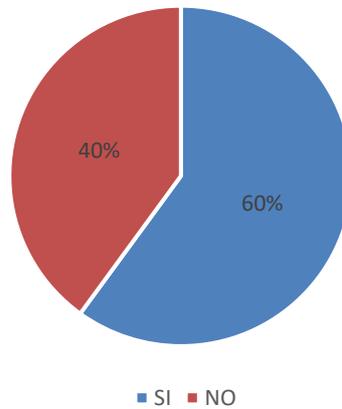


Fig. 2: Conocimiento del reglamento de la empresa

A pesar de contar con un reglamento de protección de datos personales se evidencia en la Fig. 1 que solo el 50% tiene conocimiento de su existencia, mientras que en la Fig. 2, de este 50%, solo el 60% de estos conocen el reglamento.

3. Conoce ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia un trabajador que falte a dicho reglamento

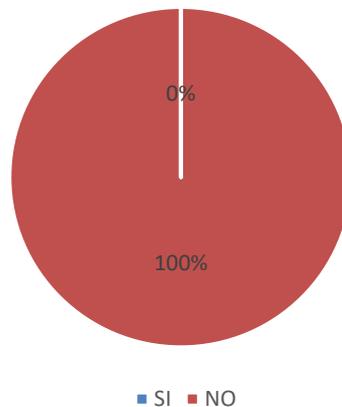


Fig. 3: Conocimiento de sanciones hacia algún trabajador

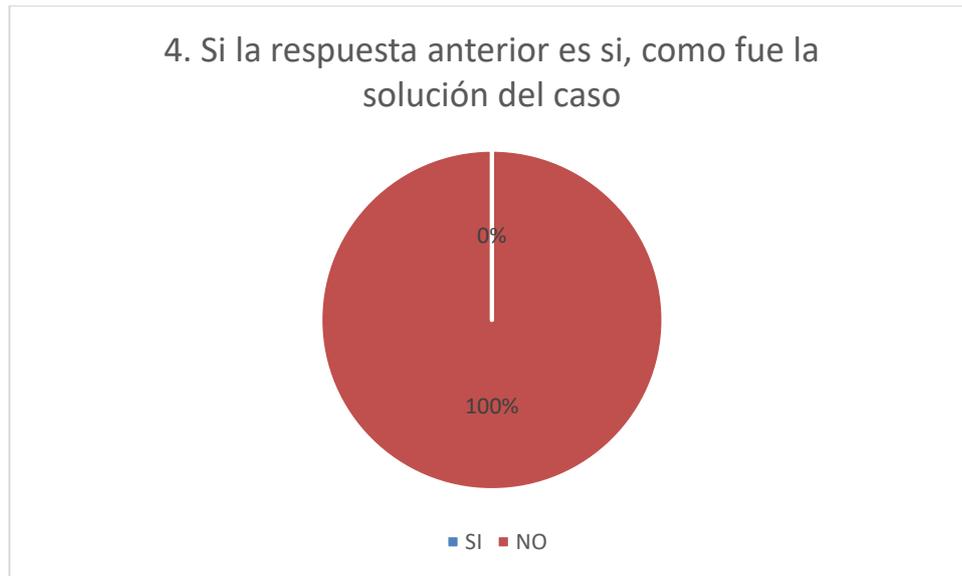


Fig. 4: Conocimiento de la solución al caso de infracción

La Fig. 3 y La Fig. 4 evidencia que existe un desconocimiento total de las sanciones correctivas impuestas a algún trabajador.



Fig. 5: Conocimiento de la Ley de protección de datos personales

De igual manera en la Fig. 5 se evidencia que solo el 50% de los entrevistados aseguran tener conocimiento a la ley de protección de datos personales, contrastando con las respuestas de la primera pregunta, ver Fig. 1.

6. Conoce ud. Como responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos

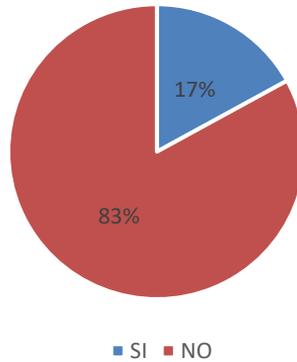


Fig. 6: Conocimiento del vulneramiento del derecho de la protección de datos

La Fig. 6 evidencia que el 17% de los entrevistados asegura conocer un caso en específico donde se vulneró el derecho a la protección de datos personales, mientras que el 83% mencionan no conocer algún caso.

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)

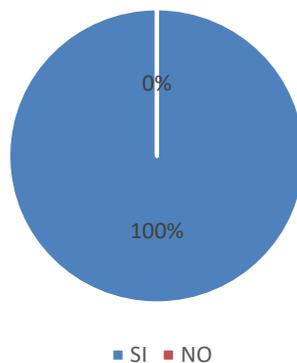


Fig. 7: Conocimiento de derechos vulnerados

La Fig. 7 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que se ha vulnerado un derecho a la intimidad.

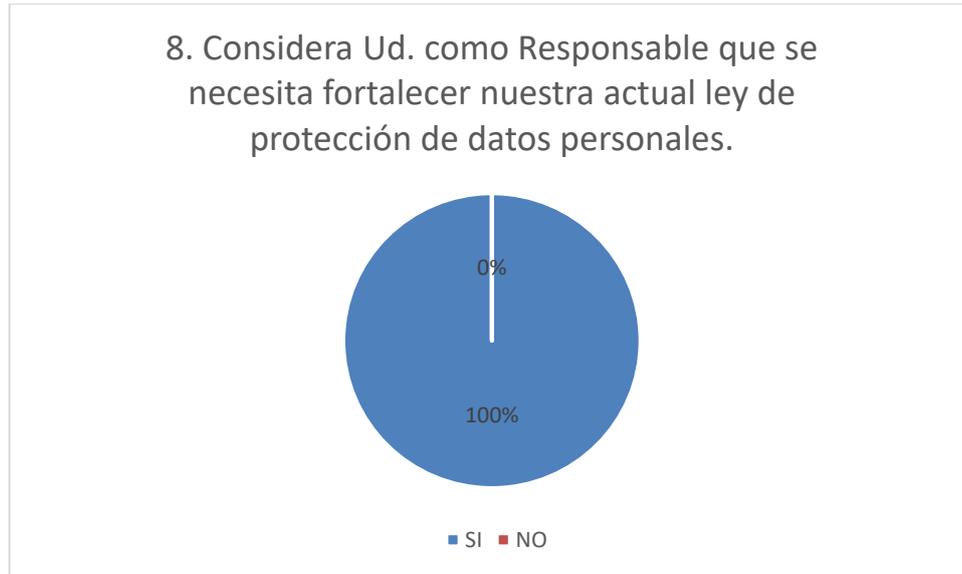


Fig. 8: Consideración de fortalecimiento de la ley de protección de datos personales

La Fig. 8 evidencia que el 100% de los encuestados consideran necesario fortalecer la ley de protección de datos personales.

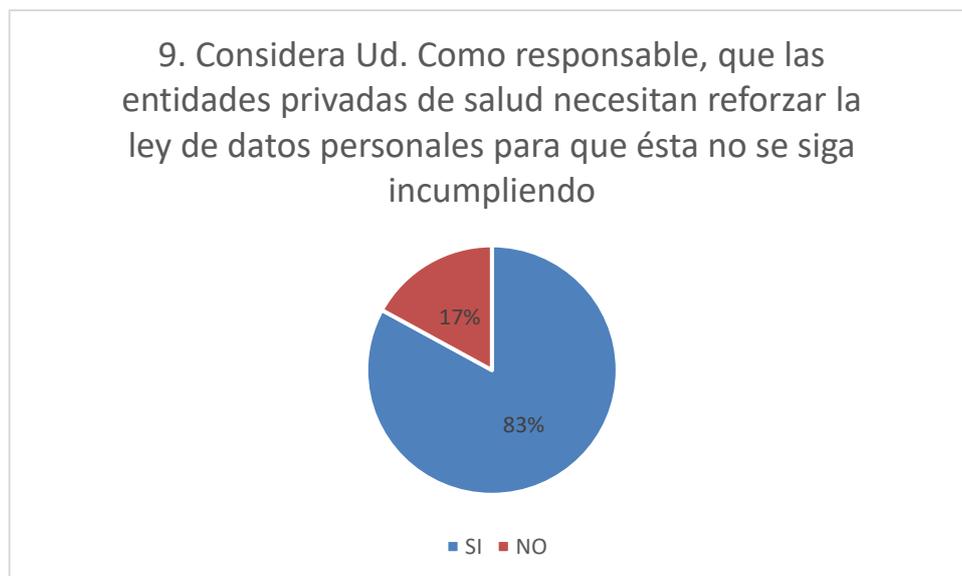


Fig. 9: Necesidad de reforzamiento de la ley dentro de las entidades de salud

La Fig. 9 evidencia que el 83% de los encuestados considera necesario reforzar la ley de protección de datos personales, especialmente en las entidades de salud para evitar incumplimientos.

10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)

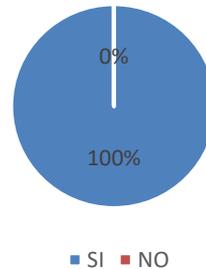


Fig. 10: Capacitación frente a la Ley de protección de datos personales

La Fig. 10 evidencia que todos los encuestados indicaron al menos una forma de capacitación en cuanto a la ley de protección de datos personales.

Estos datos guardan bastante relación en cuanto al resultado final del grado medio obtenido en cuanto al cumplimiento de la ley de protección de datos personales dentro de la organización.

V.3. Elaborar una propuesta de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales en el centro médico San Pablo en el año 2021.

Como principal propuesta debido a la información analizada de acuerdo al nivel de conocimiento del personal en cuanto a reglamentos de la empresa (ver Fig.1 y Fig. 2), aplicación de sanciones (ver Fig. 3 y Fig. 4) y la Ley de protección de datos personales del estado peruano (ver Fig. 5); asimismo en cuanto al total interés de poder contar con capacitaciones para aumentar el conocimiento de la ley de protección de datos personales (ver Fig. 8 y Fig. 10) y aplicación de dicha ley dentro de las entidades de salud (ver Fig. 9) se propone lo siguiente:

La propuesta de mejora es una herramienta que nos permite programar las actividades y de manera sistemática poder controlarlas; esto nos favorece ya que ayuda a planificar y aprovechar los recursos de la empresa de manera más eficiente.

Este es el proceso o pasos de la propuesta de mejora:

Se solicita la propuesta de mejora

- a) **Se asigna un responsable de la propuesta de mejora:** En este paso, el responsable del proceso y/o dependencia debe asignar una persona, quien se encargará de formular el plan de mejoramiento.

- b) Se formula una propuesta de mejora:** Se procede a la formulación del plan de acuerdo con las no conformidades y oportunidades de mejora resultantes de:
 - Gestión de historias clínicas de los pacientes
 - Consentimientos informados acerca el tratamiento de la información personal del paciente
- c) Se valida la propuesta de mejora:** el responsable del Proceso y/o Dependencia valida la formulación del plan y remite a la Gerencia para su aprobación.
- d) Se aprueba la propuesta de mejora:** La Gerencia revisará la coherencia de la acción de mejora respecto al hallazgo u oportunidad de mejora, el análisis de causas, las tareas planteadas y la meta a lograr.
- e) Se ejecuta la propuesta de mejora:** El responsable designado por la dependencia o proceso registra la información soporte de los resultados obtenidos de las acciones y metas planteadas en el plan de mejoramiento.
- f) Se verifica:** El encargado del área evalúa los resultados alcanzados y presentados en la propuesta de mejoramiento.
- g) Se evalúa:** El encargado del área evalúa la eficacia de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento en escenarios de protección de datos personales.

Habiendo mencionado lo anterior se procede a mostrar la propuesta de mejora para la empresa, con la finalidad de optimizar sus procesos de gestión de historias clínicas y alinearlas a lo establecido en la Ley de protección de datos personales.

“PROPUESTA DE GESTIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS”

Objetivo de la propuesta de mejora: Brindar una mejor protección de los datos personales de los bancos de datos de las Historias Clínicas con la finalidad de cumplir con lo establecido en la Ley de protección de datos personales del estado peruano.

Meta de mejoramiento: Cumplir al 100% con lo establecido por la Ley de Protección de Datos personales en cuanto al nivel de protección de los bancos de datos de las historias clínicas.

La propuesta de mejora se puede ver, en el formato para registro, en la Fig. 11.

Elaboración propia

	CENTRO MÉDICO SAN PABLO	CÓDIGO: PG-HC-SMSP-01
	PROCESO DE GESTIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 DE 1

Objetivo: Brindar una mejor protección de los datos personales de los bancos de datos de las Historias Clínicas con la finalidad de cumplir con lo establecido en la Ley de protección de datos personales del estado peruano

Meta: Cumplir al 100% con lo establecido por la Ley de Protección de Datos personales en cuanto al nivel de protección de los bancos de datos de las historias clínicas.

Mejoras a ser implementadas	Actividades	Medios de verificación	Plazos	Responsables	Beneficios esperados	Inversión prevista
Mejora en el cumplimiento de la Ley de protección de datos personales de la gestión de historias clínicas	- Creación de nueva ley de protección de datos personales para la empresa - Verificación de la ley propuesta en comparativa con el reglamento de la ley de protección de datos personales del estado peruano	Comunicado a los miembros de la empresa	3 semanas	Área legal de la empresa	Tener una ley alineada al reglamento peruano	S/ 250.00
	- Diseñar el programa de capacitación - Verificación del cronograma	Cronograma de capacitación	5 días	Recursos Humanos	Mejorar el conocimiento de la nueva ley implementada	S/ 400.00
	- Revisión del cumplimiento de la nueva ley dentro de la empresa	Control semanal de la correcta ejecución de las actividades	1 día por semana	Recursos Humanos / Gerencia	Corroborar el debido cumplimiento de la ley	S/ 50.00

APROBADO POR DR. AUGUSTO SANTIAGO DÍAZ RISCO  	ELABORADO POR: ING. JONATHAN ALEXANDER VÁSQUEZ SALINAS 
---	---

Fig. 11: Propuesta de mejora

A. Cronograma de trabajo:

Para realizar la propuesta de mejora en la empresa es necesario diseñar un cronograma con las actividades descritas, tal como lo muestra la Tabla 7.

Elaboración propia

CRONOGRAMA DE TRABAJO				
ETAPA	ACTIVIDADES	Fecha inicial	Fecha final	Número de días

1	Creación y verificación de la ley de protección de datos personales para la empresa por parte de los encargados	02 – enero – 2023	21 - enero - 2023	18
2	Programa de capacitación	23 – enero – 2023	27 – enero – 2023	5
3	Revisión periódica del cumplimiento de la ley	30 – enero – 2023	31 - marzo – 2023	12
	Total de días			35

Tabla 7: Cronograma de actividades

Recursos:

- **Humano:** Creación de políticas y capacitación del personal. Para este equipo se necesita contratar una persona disponible en el área legal de la empresa para que pueda crear la ley y brinde el soporte requerido para las capacitaciones solicitadas. Adicionalmente se debe de trabajar a la par con los miembros del área legal de la empresa.
- **Tecnológico:** Se requiere comprar un proyector multimedia.
- **Financiero:** Disposición de un presupuesto adecuado a las necesidades, ver Tabla 9.
- **Infraestructura:** Adecuaciones de los ambientes como: instalación de nuevos puntos para internet, eléctricos e iluminación.

B. Actividades de la propuesta de mejora.

Para la propuesta de mejora se realizarán las siguientes actividades:

- Creación de nueva ley de protección de datos personales para la empresa
- Verificación de la ley propuesta en comparativa con el reglamento de la ley de protección de datos personales del estado peruano
- Diseñar el programa de capacitación
- Verificación del cronograma
- Revisión del cumplimiento de la nueva ley dentro de la empresa

C. Proceso de gestión de datos personales

El área de atención al cliente gestiona los datos personales de los pacientes consultando sus datos personales al momento de generar una cita, una vez en el establecimiento se recolectan los datos de los pacientes registrándolos en las historias clínicas, las cuales se derivan dependiendo del servicio de atención al que estos pasarán, una vez terminada la consulta se registra los datos de los pacientes en las historias clínicas, las cuales se archivan para su posterior uso u actualización.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo del proceso de gestión de historias clínicas centro de la empresa en la Fig. 12.

Elaboración propia

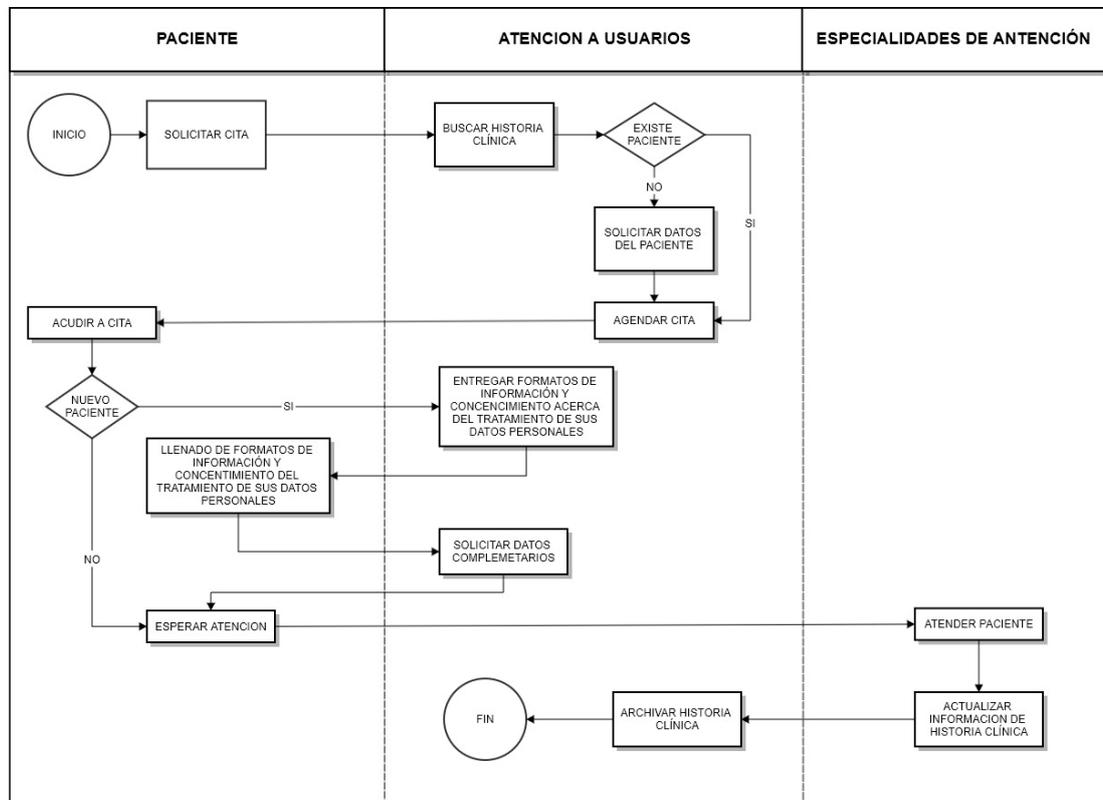


Fig. 12: Diagrama de flujo

Como se puede observar en el diagrama anterior, el flujo de la solución donde el paciente recibirá la información acerca del tratamiento de sus datos personales, el paciente se sentirá seguro al conocer que es lo que se hará con sus datos y brindará el consentimiento del uso, manipulación y actualización de los datos.

Para que este sistema genere impacto se debe de tener un personal informado en el tema, además de ser capacitado. El cual tendrá el conocimiento necesario para poder brindar la información correspondiente ante algunas dudas de los datos brindados a la empresa.

La persona encargada o responsable del proceso es el coordinador(a) del área de atención al cliente.

D. Indicadores de medición.

A continuación, se presentan los indicadores de medición de la nueva estrategia:

Cumplimiento de la ley 29733: (Número de historias con formatos de consentimiento e información debidamente llenados) / (número de usuarios

atendidos) x 100) = Que el porcentaje de cumplimiento de la ley 29733 sea $\geq 81\%$, según Tabla 4.

Meta:

- Excelente= 81 - 100%
- Bueno = Rango entre el 61% y 80%
- Medio = Rango entre el 41% y 60%
- Deficiente = Rango entre el 21% y 40%
- Muy deficiente = Rango entre el 0% y 20%

Tabla 8: Escala de grado de cumplimiento de la ley de protección de datos personales

Fuente: Zegarra (2019)

Rango porcentual	Grado de cumplimiento	Descripción
0 - 20%	Muy deficiente	No existe evidencia de cumplimiento
21 - 40%	Deficiente	Existe escasa evidencia de cumplimiento
41 - 60%	Medio	Existe poca evidencia de cumplimiento
61 - 80%	Bueno	Existe evidencia de cumplimiento
81 - 100%	Excelente	Existe mucha evidencia de cumplimiento

E. Programa de capacitación

Para el área de atención al usuario es necesario contar con un programa de capacitación que garantice una adecuada formación y apropiación de conocimientos nuevos en cuanto a la ley establecida dentro de la empresa, para que el trabajador brinde con oportunidad la información solicitada por cada uno de los usuarios externos de la empresa.

Podemos ver el plan de capacitación en la siguiente Tabla 9.

Elaboración Propia

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CENTRO MEDICO SAN PABLO	
Tema	Contenido
Datos personales	Concepto de Datos personales Tipos de datos personales Importancia de los datos personales en las organizaciones Buenas prácticas para los datos personales
Ley de protección de datos personales (Ley 29733)	Definición de ley de protección de datos personales Importancia de la protección de los datos personales Revisión de la ley de protección de datos personales dentro de la empresa

Historias clínicas	Conceptos de Historias clínicas Datos almacenados en las historias clínicas Gestión adecuada de las historias clínicas
Ley 29733 e Historias clínicas	Relación entre la ley 29733 y las historias clínicas Información de formatos a entregar a usuarios y correcto llenado
Aplicación de la información de la ley 29733 y formatos de la empresa en historias clínicas	Casos prácticos acerca de brindar información de la ley implementada en la empresa, además del correcto llenado de la ley por parte de los usuarios

Tabla 9: Temas y contenidos del plan de capacitación

Una vez los colaboradores reciben el plan de capacitación deben estar en capacidad de:

- Tener conocimiento acerca de los datos utilizados dentro de la empresa, así como su respectiva clasificación
- Entender la importancia de la protección de los datos personales dentro de las empresas.
- Tener conocimiento acerca de la ley de protección de datos personales dentro de la empresa y los formatos establecidos; además de su respectivo llenado e importancia.
- Estar preparados para responder las inquietudes acerca de la importancia y el correcto llenado de los diversos formatos por parte de los usuarios
- Tomar decisiones en cuanto a la mejora de la protección de los datos de cada uno de los integrantes de la empresa, así como de los usuarios.

F. Plan de implementación

La implementación del plan de mejora del proceso estará a cargo de la gerencia de la empresa, así como del área de recursos humanos, y consta de las siguientes etapas o fases:

- Fase 1: Conformación del equipo de mejora.
- Fase 2: Desarrollo del plan de mejora.
- Fase 3: Seguimiento del plan de mejora.
- Fase 4: Elaboración del informe de la implementación del plan.

Para desarrollar estas cuatro fases se procederá de la siguiente manera:

En la fase 1 realizar las siguientes actividades:

- **Conformación del equipo de mejora:** Este equipo debe estar conformado por las partes interesadas, personal de la gerencia, técnicos

o profesionales de las áreas a ser mejoradas; éste debe tener un líder de equipo. El equipo tendrá un líder y 2 personas de apoyo.

- **Selección del área a mejorar:** De las áreas identificadas en el proceso de evaluación, se deben jerarquizar, se deben abordar y priorizar las que más necesiten ser mejoradas.
- **Formulación de un objetivo:** Una vez identificadas las causas del problema, se formula un objetivo, el cual se pueda alcanzar en un período de tiempo determinado.
- **Elaboración del plan de mejora:** Para elaborar el plan es necesario designar el responsable de la ejecución, realizar una breve descripción del problema a mejorar, precisar los plazos de ejecución y los indicadores de medición.

En la fase 2: se realizarán las siguientes actividades.

- **Desarrollo del plan de mejora:** está relacionada con la ejecución del plan de acciones y su puesta en marcha. Se deben designar tareas y responsabilidades del equipo de trabajo; también, la asignación de recursos: humanos, financieros, tecnológicos y materiales; se debe realizar un cronograma de implementación.

En la fase 3: se realizarán las siguientes actividades.

- **Seguimiento del plan de mejora:** éste se debe hacer de una forma periódica para revisar el avance o retraso del proyecto de mejora y mirar cuales son las dificultades que se han presentado hasta el momento.
- Completar el ciclo PDCA en la solución de problemas o áreas de mejora:

P = Identificar el problema, identificar las posibles causas y elaborar el plan de acción

D = Implementación del plan, realización de las acciones

C = Verificación de los avances del plan de acción, confirmar si el problema se solucionó (Si ya se solucionó, se vuelve a la observación estandarización)

A = Cierre del problema o solución del área de mejora, aprendizaje, aplicación de metodología a otros problemas.

En la fase 4: realizamos las siguientes actividades.

- **Elaboración de informe de implementación del plan:** el informe lo debe realizar el coordinador del proyecto de mejora. Se deben incluir los recursos utilizados, los problemas o dificultades durante el proceso y las soluciones, los indicadores o productos alcanzados. También, explicar las fases del proceso y la duración de cada una de ellas.

G. Presupuesto de inversión e implementación.

Dado que el cronograma de actividades tiene una serie de actividades las cuales necesitan un presupuesto para que se puedan ejecutar satisfactoriamente. A continuación, en la Tabla 10, se precisa el presupuesto de inversión.

Elaboración Propia

PRESUPUESTO				
ETAPA	Inversiones	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
1	Selección del equipo	5 (días)	S/ 100.00	S/ 100.00
2	Capacitación del personal	5 (días)	S/ 100.00	S/ 500.00
3	Adecuación de las instalaciones	1	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00
3	Compra de proyector	1	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Total				S/ 4,600.00

Tabla 10: Presupuesto e inversión

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La Ley de Protección de datos personales (Ley 29733), menciona que tiene por objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen; para lo cual se ha creado su debido reglamento a fin de que las organizaciones posean una guía de las acciones que deban de realizar para cumplir a cabalidad lo establecido dentro de la ley, presentando cada título debidamente detallado, lo cual sirve de igual manera para conocer y realizar seguimiento de lo que se está realizando y en que mejorar, a fin de evitar futuras sanciones por parte de entidades reguladoras; por lo que en esta investigación se permitió medir el nivel de cumplimiento de esta ley en base al reglamento de la misma, demostrando que no solo es cuestión de haber oído acerca de la ley, ya que si no se la conoce realmente y más aun no se aplica dentro de las organizaciones no sirve de nada, lo cual no solo afecta a los propios trabajadores que manejan esta información, sino también al Centro Médico San Pablo, pudiéndolo llevar a tener una serie de sanciones por incumplimiento.

Céspedes (2019) en su trabajo de investigación titulado *“Resarcimiento por el uso no autorizado de la imagen personal en redes sociales a partir del código civil peruano y la ley N° 29733*, concluyó que si bien es cierto que se tienen implementadas leyes dentro del estado peruano para poder gestionar la información de las personas, es el propio estado el que no vela por el cumplimiento de las mismas, dejando de lado la importancia de la privacidad de la información presentada por los usuarios a las organizaciones, especialmente en la información digital, la cual no se encuentra debidamente regulada, lo cual tiene relación con lo presentado en la investigación, donde se puede evidenciar que ante la falta de control del cumplimiento de las leyes, el Centro Médico no se preocupa por mejorarlas, mantenerlas actualizarlas y capacitar al personal. Por otro lado, Acevedo (2018) en su artículo titulado *“Implicaciones de la Ley de Protección de Datos Personales en la gestión preventiva en seguridad y salud en el trabajo”*, concluyó que resulta importante y a la vez inherente el cumplir a cabalidad con lo establecido dentro de las normas y leyes establecidas no solo dentro del estado en el cual se encuentren, sino también dentro de las mismas leyes y normas establecidas por las organizaciones, las cuales deben ser presentadas a los trabajadores para su conocimiento y puesta en marcha, lo cual tiene relación con la presente, donde se evidencia que ante la falta de información presentada a los trabajadores por parte de las altas gerencias o los altos directivos se presentan problemas en cuanto al cumplimiento de normas y la presencia de inconvenientes dentro de las empresas.

Vetis y Breminda (2022) en su artículo denominado *“A Lei Geral de Proteção de Dados e suas implicações na saúde: as Avaliações de Impacto no tratamento*

de datos no ámbito clínico-hospitalar”, hacen hincapié en los riesgos regulados por las leyes que tienen los países a los cuales las empresas y organizaciones están sometidos para el debido control de la información, especialmente en el área de la salud, donde se maneja una gran cantidad de información personal de los pacientes, conteniendo esta información 100% confidencial, la cual de no ser gestionada correctamente puede llevar a múltiples problemas e infracciones económicas; lo cual tiene relación con la presente investigación en la cual se puede evidenciar los riesgos y sanciones a los cuales el centro médico se encuentra expuesto debido a la falta de compromiso por las propias entidades del propio centro médico.

Baylos (2019) en su informe denominado *“El papel de la negociación colectiva en la ley de protección de datos personales y garantía de derechos digitales en España”*, mencionan la importancia del conocimiento del proceso de gestión de la información presentada por parte de los usuarios a las diversas entidades que la solicitan, en donde es el propio usuario el que designa quienes tienen acceso a la información y de qué manera, llevado esto a un mayor control por parte de los usuarios y las empresas; lo cual tiene relación con el presente trabajo debido a que se evidencia la falta de involucramiento por parte del centro médico para dar a conocer el tratamiento de la información almacenada de los pacientes, los cuales confían ciegamente en la información brindada, la cual está expuesta a riesgos y puede ser filtrada.

Maniloff (2021) en su síntesis de investigación denominado *“Acceso a la historia clínica y protección de datos personales en el marco constitucional argentino. Resumen de Trabajo Final de Licenciatura.”*, menciona la importancia de la relación médico-paciente y la importancia del correcto tratamiento de los datos personales contenidos en las historias clínicas, ya que constituye un derecho esencial de las personas, puesto que en las historias clínicas existen ciertos datos personales que describen los aspectos más sensibles del paciente y que pertenecen a su entorno más íntimo, los cuales deben de estar debidamente bien protegidos para tener un mayor control y seguridad; lo cual se relaciona con el trabajo debido a que se trabaja con una gran cantidad de datos dentro de las historias clínicas y una mala gestión llevaría a problemas legales y económicos para la empresa. Asimismo, Ramos (2021) en su tesis de maestría denominado *“La Protección de Datos en las Administraciones Públicas: Historia Clínica en tiempos de pandemia”*, menciona la importancia del compartir la información entre entidades, en la cual se resalta la facilidad con la que se puede hacer, pero teniendo en cuenta que ambas entidades almacenan y gestionan la información de igual manera, esto con la finalidad de tener el control total de la información que es compartida, en caso contrario se tendrían problemas debido a que se puede compartir información que no es necesaria o relevante para la empresa que recepciona dicha información; lo cual se relaciona con la presente investigación, donde se puede evidenciar la falta de cumplimiento de estas acciones y las consecuencias que tendría la empresa al querer ducha

información al no cumplir debidamente con la correcta gestión, pudiéndola llevar a compartir información que no sea necesaria.

Calisaya y Tarrillo (2018) en su tesis denominada *“Implementación de controles de seguridad para la protección de datos personales en una Universidad Privada para el cumplimiento parcial de la Ley 29733 basado en los controles de seguridad de la NTP-ISO/IEC 17799:2007”*, concluyó que se evidenció el nivel de mejora alcanzado en las medidas de seguridad de la información mediante los entregables. En consecuencia, se logró implementar los controles de seguridad de la NTP-ISO/IEC 17799:2007 para el cumplimiento parcial de la Ley de Protección de datos personales nro. 29733 en una universidad privada; lo cual tiene relación con la presente investigación al poder contar con entregables que presentan controles y mejoras planteadas para que el centro médico haga uso y así poder mejorar los problemas en cuanto al nivel de cumplimiento de la Ley 29733.

Alejo y Navarro (2020) en su tesis denominada *“Modelo de referencia para la protección de datos personales en el sector microfinanciero peruano”*, concluye que la mejor manera de poder mejorar el cumplimiento de las normas y leyes peruanas es a través de la implementación de modelos de referencias, los cuales son presentados y aprobados por las empresas, permitiendo estos poder mitigar el pago excesivo de multas por incumplimiento de normas o leyes; lo cual tiene relación con lo mencionado en el presente trabajo, donde se puede evidenciar los problemas a los cuales el Centro Médico San Pablo se encuentra expuesto, asimismo la presentación de la propuesta servirá como guía para poder mitigar estos problemas y evitar el pago de multas que se le puede llegar a imponer. Asimismo, Díaz (2018) en su tesis denominada *“El acceso a la información de Datos Personales y el derecho a la privacidad en los usuarios del Sistema Financiero.”*, concluyó que la forma en la cual las empresas privadas del ámbito financiero gestionan la información almacenada la realizan de manera incorrecta, esto debido a la falta de conocimiento y participación de los directivos, área legal y los mismos trabajadores, pudiendo tener una gran cantidad de multas hacia la empresa e inconvenientes para toda la organización; lo cual guarda relación debido a que en el centro médico también se puede evidenciar la falta de interés por parte de los altos cargos en cuanto a la información correcta para gestionar la información que poseen.

Bravo y Pérez (2018) en su tesis denominada *“Nivel de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales por parte de las entidades bancarias en el distrito de Chiclayo, periodo 2016”*, concluyo que el nivel de incumplimiento de la ley de protección de datos personales en promedio adolecía de conocimiento de las sanciones por la falta de a la Ley 29733, mostrando un 46% de incumplimiento debido a razones de desconocimiento o falta de aplicación; lo cual guarda total relación con el presente trabajo debido a que el Centro Médico San Pablo igualmente presento deficiencias en el cumplimiento por causas de desconocimiento y falta de aplicación.

León y Toscano (2020), en su tesis denominada “*Propuesta de Evaluación del Tratamiento de los Datos Personales para medir el nivel de cumplimiento de la Ley N° 29733 en Jadal Software S.A.C.*”, se concluyó que al aplicar las encuestas se llega a saber por qué ocurren los problemas basados en el tratamiento de los datos personales, de igual manera la empresa puede mejorar el nivel de cumplimiento de la ley si se aplica lo establecido dentro de la propuesta brindada a la empresa, teniendo en cuenta el plan de mejora continua, lo cual tiene relación con la investigación debido al uso de encuestas y cuestionarios para poder explicar los resultados obtenidos, asimismo la propuesta incluye procesos de mejora continua para la organización.

VI.2. Conclusiones

Se logró demostrar el nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas del centro médico san pablo, teniendo un nivel medio en cuanto al cumplimiento según lo revisado en las políticas y reglamentos internos de la empresa, donde se logra mencionar la falta de compromiso y desconocimiento como uno de los principales factores por los cuales el nivel de cumplimiento se encuentra en dicho nivel, esto se evidencia en:

- (1) Se logró identificar los numerales de los lineamientos relacionados con el proceso de gestión de historias clínicas, teniendo en cuenta los requerimientos de dicha ley y las comparaciones con los datos en las políticas y reglamentos internos de la empresa.
- (2) Se logró determinar el grado de cumplimiento del proceso de gestión de historias clínicas según los lineamientos de la Ley de protección de datos personales, donde se demostró que este se encuentra en un 51%, lo cual fue corroborado con el cuestionario, donde evidenció el motivo de que la empresa se encuentre con ese grado.
- (3) Se realizó una propuesta de acuerdo a los numerales incumplidos y teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de la empresa, donde se optó por mejorar el reglamento interno actual, también se incluyó charlas y capacitaciones a los trabajadores, de igual manera se presentó continuar con las actualizaciones de las políticas en cuanto al tema de las sanciones, las cuales van cambiando constantemente (con respecto al valor de la UIT); finalmente se propuso temas relacionados a las auditorías internas y externas, además de incluir la participación de la alta dirección en estas acciones de mejora.

VI.3. Recomendaciones

Se recomienda poner en práctica las mejoras realizadas en la propuesta, con la finalidad de cumplir con lo establecido en la ley de protección de datos personales, especialmente en las entidades públicas y privadas que manejan y/o gestionan datos personales de los clientes y trabajadores, esto con la

finalidad de contar con una doble protección, una por el lado de los usuarios y otra por lado de la organización, los usuarios contarán con la certeza que su información se encuentra debidamente protegida y la organización presentaría mejoras en cuanto a su normativa y sus reglamentos estarán de acorde a las normas y leyes impuestas en el país, además de prevenirles multas en cuestiones de fallas de las normativas.

Se recomienda contar con una participación más activa por parte de la alta gerencia, la cual debe demostrar un mejor involucramiento en las actividades de la organización, para llevarla a cumplir los objetivos con los que debe de cumplir; no solamente al momento de ejecutar las sanciones hacia los trabajadores, sino también al momento de crear una conciencia de trabajo, dando a entender que al momento de realizar algún tipo de actualización en las normativas internas estas se estén cumpliendo debidamente.

Adicionalmente se recomienda el mejor involucramiento del área legal, puesto que se debe de contar con las normativas internas estrictamente relacionadas con las normas y leyes nacionales, adicionalmente más aun cuando involucran multas o penalidades hacia la empresa, donde estas multas llevan a grandes pérdidas económicas a la empresa y pueden generar una mala imagen de la misma, disminuyendo considerablemente su participación en el mercado.

Como punto clave se recomienda continuar constantemente con el análisis interno de la empresa, realizando análisis de las actividades que se realizan, tomando como punto principal los propios reglamentos internos, para así poder constatar que las actividades se están realizando de manera correcta y de acuerdo a lo establecido; de encontrarse alguna falencia se recomienda ejecutar un plan de acción inmediata, para evitar la continuidad de las fallas y disminuir el posible impacto a futuro de la mala ejecución de sus actividades.

Se recomienda incluir las capacitaciones al personal dentro del proceso de inducción y en caso de ser requerido o de encontrarse con falencias al momento de ejecución en sus actividades diarias, esto con la finalidad de reforzar los conocimientos y aumentar la cultura organizacional de la empresa, generando una mejor imagen dentro del sector a la cual pertenece la organización, así como de reforzar los conocimientos básicos con los que se debe de contar al ejecutar las actividades, siendo de prioridad los que engloban a las actividades en específico y adicionalmente las normativas generales de la organización.

Lista de referencias

- Alejo Alarcón, C. A., & Navarro Ruíz, A. J. (2020). *Modelo de referencia para la protección de datos personales en el sector microfinanciero peruano*. Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Baylos Grau, A. P. (2019). *El papel de la negociación colectiva en la ley de protección de datos personales y garantía de derechos digitales en España*. Ciudad Real: Negociación colectiva y la ley de protección de datos personales.
- Bravo Acha, K. F., & Pérez Ruiz, Y. L. (2018). *Nivel de cumplimiento de la ley de Protección de Datos Personales por parte de Entidades bancarias en el distrito de Chiclayo, Periodo 2016*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Calisaya Sana, C. Y., & Tarrillo Villegas, M. (2018). *Implementación de controles de seguridad para la protección de datos personales en una Universidad Privada para el cumplimiento parcial de la Ley 29733 basado en los controles de seguridad de la NTP-ISO/IEC 17799:2007*. Universidad Peruana Union, Lima.
- Centro Médico San Pablo. (23 de Octubre de 2021). *Guía Médica*. Obtenido de Centro Médico San Pablo: <https://www.guiamedica.com.pe/directorio/p/-centro-medico-san-pablo-4733/3298>
- Céspedes Babilón, E. K. (2019). *Resarcimiento por el uso no autorizado de la imagen personal en redes sociales a partir del código civil peruano y la ley N° 29733*. Lima.
- Congreso de la República. (3 de Julio de 2011). *Presidencia del consejo de ministros*. Obtenido de Resoluciones ministeriales: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjY7-H2y_DzAhXAK7kGHQF8A5sQFnoECDcQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.pcm.gob.pe%2Ftransparencia%2FResol_ministeriales%2F2011%2Fley-29733.pdf&usq=AOvVaw1DDyvLCnIOf8ctQeIOYLNQ
- Congreso de la república. (26 de Octubre de 2021). *Ley 41/2002 Ley de Autonomía del paciente*. Obtenido de Portal insitucional e Informacion sobre la Actividad parlamentaria y Legislativa del Perú: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj5LDhxdzAhWgqpUCHXQ2DTQQFnoECAkQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww2.congreso.gob.pe%2Fsicr%2Fcbib%2Fcon4_uibd.nsf%2F8F6FF27D23529F8805257D1100574D0C%2F%24FILE%2Fley41_200
- Díaz Solari, M. A. (2018). *El acceso a la información de Datos Personales y el derecho a la privacidad en los usuarios del Sistema Financiero*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Gil Cruz, E. M. (2021). DERECHO A LA INTIMIDAD Y BIG DATA TRIBUTARIOS. *Revista Técnica Tributaria*, 79-100.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Salud. (3 de Marzo de 2020). *Ministerio de Salud*. Obtenido de INS es la primera institución del Sector Salud que recibe la certificación ISO/IEC 27001 en "Seguridad de la Información": <https://web.ins.gob.pe/index.php/es/prensa/noticia/ins-es-la-primera-institucion-del-sector-salud-que-recibe-la-certificacion-isoiec>
- ISOTools. (15 de Octubre de 2018). *Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia*. Obtenido de Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad: <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-27001/>
- León Estofanero, O. M., & Toscano Torres, G. P. (2020). *Propuesta de Evaluación del Tratamiento de los Datos Personales para medir el nivel de cumplimiento de la Ley N° 29733 en Jadal Software S.A.C*. Lima.
- Maniloff, C. J. (2021). *Acceso a la historia clínica y protección de datos personales en el marco constitucional argentino. Resumen de Trabajo Final de Licenciatura*. Córdoba.
- Palomino, M. (26 de Octubre de 2021). *Auge y caída de Cajamarca*. Obtenido de Gestión.PE: <https://gestion.pe/blog/reformasincompletas/2013/07/auge-y-caida-de-cajamarca.html/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (08 de Enero de 2016). Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 004-2016-PCM. Lima, Perú.
- Recio Gayo, M. (2019). Nivel adecuado para transferencias internacionales de datos. *Revista de la Facultad de Derecho*, 207 - 240.
- República, C. d. (29 de Diciembre de 1993). CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Lima, Perú.
- Salgado Andre, M. E. (2021). *La protección de Datos en las Administraciones Públicas: Historia Clínica en tiempos de pandemia*. España.
- Sánchez Pérez, G., & Rojas González, I. (23 de Octubre de 2021). *Revista Seguridad*. Obtenido de Leyes de protección de datos personales en el mundo y la protección de datos biométricos: [https://revista.seguridad.unam.mx/numero-13/leyes-de-proteccion-de-datos-personales-en-el-mundo-y-la-proteccion-de-datos-biometricos-](https://revista.seguridad.unam.mx/numero-13/leyes-de-proteccion-de-datos-personales-en-el-mundo-y-la-proteccion-de-datos-biometricos/)
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Velasquez, A. E. (29 de Julio de 2018). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>

Vetis Zaganelli, M., & Binda Filho, D. L. (2022). A Lei Geral de Proteção de Dados e suas implicações na saúde: as Avaliações de Impacto no tratamento de dados no âmbito clínico-hospitalar. *Revista de Bioética y Derecho*, 215-232.

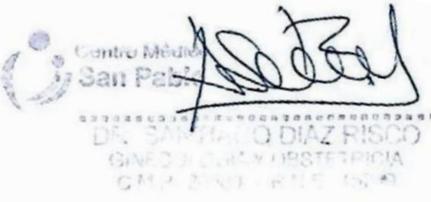
Zegarra Ortega, L. S. (2021). *GESTIÓN DE PROCESOS DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS ACADÉMICOS GENERALES DE LA LEY N° 30512 EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ASCOPE - 2019*. Ascope.

Apéndice

Anexo 1 – Cumplimiento de los artículos de la Ley 29733

LISTA DE CHEQUEO		
Reglamento de la Ley de protección de datos personales	Cumplimiento	
	si	no
TITULO III - Tratamiento de datos personales		
Artículo 11.- Disposiciones generales sobre el consentimiento para el tratamiento de datos personales		x
Artículo 12.- Características del consentimiento		x
Artículo 13.- Políticas de privacidad	x	
Artículo 14.- Consentimiento y datos sensibles.		x
Artículo 15.- Consentimiento y carga de la prueba		x
Artículo 16.- Negación, revocación y alcances del consentimiento		x
Artículo 17.- Fuentes accesibles al público		x
Artículo 18.- Disposiciones generales.	x	
Artículo 19.- Condiciones para la transferencia	x	
Artículo 20.- Prueba del cumplimiento de las obligaciones en materia de transferencias	x	
Artículo 21.- Transferencia dentro de un sector o grupo empresarial y código de conducta	x	
Artículo 22.- Receptor de los datos personales	x	
Artículo 23.- Formalización de las transferencias nacionales	x	
Artículo 24.- Flujo transfronterizo de datos personales		x
Artículo 25.- Formalización del flujo transfronterizo de datos personales		x
Artículo 26.- Participación de la Dirección General de Protección de Datos Personales respecto del flujo transfronterizo de datos personales		x
Artículo 27.- Tratamiento de los datos personales de menores	x	
Artículo 28.- Consentimiento excepcional	x	
Artículo 29.- Prohibición de recopilación	x	
Artículo 30.- Fomento de la protección	x	
Artículo 31.- Tratamiento de datos personales en el sector comunicaciones y telecomunicaciones	x	
Artículo 32.- Confidencialidad y seguridad	x	
Artículo 33.- Tratamiento de los datos personales por medios tecnológicos tercerizados	x	
Artículo 34.- Criterios a considerar para el tratamiento de datos personales por medios tecnológicos tercerizados		x
Artículo 35.- Mecanismos para la prestación del servicio de tratamiento de datos personales por medios tecnológicos tercerizados	x	
Artículo 36.- Prestación de servicios o tratamiento por encargo	x	
Artículo 37.- Tratamiento a través de subcontratación	x	

Artículo 38.- Responsabilidad del tercero subcontratado		x
Artículo 39.- Seguridad para el tratamiento de la información digital		x
Artículo 40.- Conservación, respaldo y recuperación de los datos personales	x	
Artículo 41.- Transferencia lógica o electrónica de los datos personales		x
Artículo 42.- Almacenamiento de documentación no automatizada		x
Artículo 43.- Copia o reproducción	x	
Artículo 44.- Acceso a la documentación	x	
Artículo 45.- Traslado de documentación no automatizada		x
Artículo 46.- Prestaciones de servicios sin acceso a datos personales	x	
TÍTULO IV - Derechos del titular de datos personales		
Artículo 47.- Carácter personal	x	
Artículo 48.- Ejercicio de los derechos del titular de datos personales	x	
Artículo 49.- Legitimidad para ejercer los derechos	x	
Artículo 50.- Requisitos de la solicitud	x	
Artículo 51.- Servicios de atención al público	x	
Artículo 52.- Recepción y subsanación de la petición	x	
Artículo 53.- Facilidades para el ejercicio del derecho	x	
Artículo 54.- Forma de la respuesta	x	
Artículo 55.- Plazos de respuesta	x	
Artículo 56.- Requerimiento de información adicional		x
Artículo 57.- Ampliación de los plazos		x
Artículo 58.- Aplicación de legislación específica	x	
Artículo 59.- Denegación parcial o total ante el ejercicio de un derecho	x	
Artículo 60.- Derecho a la información	x	
Artículo 61.- Derecho de acceso	x	
Artículo 62.- Medios para el cumplimiento del derecho de acceso		x
Artículo 63.- Contenido de la información		x
Artículo 64.- Actualización		x
Artículo 65.- Rectificación	x	
Artículo 66.- Inclusión	x	
Artículo 67.- Supresión o cancelación		x
Artículo 68.- Comunicación de la supresión o cancelación	x	
Artículo 69.- Improcedencia de la supresión o cancelación	x	
Artículo 70.- Protección en caso de denegatoria de supresión o cancelación	x	
Artículo 71.- Oposición		x
Artículo 72.- Derecho al tratamiento objetivo de datos personales		x
Artículo 73.- Procedimiento de tutela directa	x	

Artículo 74.- Procedimiento trilateral de tutela		X	
Artículo 75.- Visita de fiscalización		X	
INSTRUMENTO APROBADO POR:		INSTRUMENTO ELABORADO POR:	
DR. AUGUSTO SANTIAGO DÍAZ RISCO DIRECTOR GENERAL		ING. JONATHAN ALEXANDER VÁSQUEZ SALINAS SOPORTE	
 <p>Centro Médico San Pablo DR. AUGUSTO SANTIAGO DÍAZ RISCO GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA C.M.A. ZONA NOROCCIDENTAL</p>			
Fuente: Elaboración Propia			

Anexo 2 – Respuestas del cuestionario realizado



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos: DIAZ RISCO
 Cargo que desempeña: MÉDICO
 Entrevistador: Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad ()
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS..... ()

Se despidió al personal infractor
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si..... (X)
 - b. NO..... ()



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... (X)
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS..... ()
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES..... (X)
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

“SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN”



Centro Médico San Pablo
Dr. Jonathan Díaz Bisco
Ginecología y Obstetricia
Calle 2000 - 1000



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos: Cinthya Marín Rivera
Cargo que desempeña: Asistente de Gerencia
Entrevistador: Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si.....
 - b. No.....
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si.....
 - b. No.....
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si.....
 - b. No.....
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS.....
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si.....
 - b. No.....
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si.....
 - b. NO.....



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... ()
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI.....
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI.....
 - b. NO..... ()
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS..... ()
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES.....
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

“SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN”



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos:

Marco Antonio Vásquez Saldana

Cargo que desempeña:

Obstetra

Entrevistador:

Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad ()
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS..... ()
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si..... (X)
 - b. No..... ()
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si..... ()
 - b. NO..... (X)



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... ()
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS..... ()
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES..... (X)
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

“SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN”



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos: Yessenia Lisbeth Ramírez Vásquez
Cargo que desempeña: Tec. Farmacia
Entrevistador: Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si..... (X)
 - b. No..... ()
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si..... (X)
 - b. No..... ()
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad ()
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS..... ()
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si..... ()
 - b. NO..... (X)



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... ()
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS..... ()
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES..... (X)
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

“SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN”



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos: Cynthia Muñoz Villanueva
Cargo que desempeña: Técnico en Laboratorio Clínico
Entrevistador: Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si..... ()
 - b. No..... ()
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad ()
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS..... ()
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si..... ()
 - b. No..... (X)
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si..... ()
 - b. NO..... (X)



7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... ()
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI.....
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI.....
 - b. NO..... ()
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS.....
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES..... ()
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

"SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN"



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

CUESTIONARIO

Nombre y apellidos: Gladys Vásquez Astonitas
Cargo que desempeña: Lic. Enfermería
Entrevistador: Jonathan Alexander Vásquez Salinas

Agradecemos responder breve cuestionario que tiene como propósito obtener datos que nos permitan identificar las razones del nivel de cumplimiento de la ley de protección de datos personales por parte del Centro Médico San Pablo en la gestión de los bancos de datos de las historias clínicas en el año 2021.

RESPONSABLES

1. Ud. Como responsable de la gestión de bancos de historias clínicas del centro médico San Pablo, tienen algún reglamento interno que protejan los datos personales.
 - a. Si.....
 - b. No.....
2. Si la respuesta anterior es si, ¿conoce todo el reglamento?
 - a. Si.....
 - b. No.....
3. Conoce Ud. Sobre alguna sanción impuesta hacia algún trabajador que falte a dicho reglamento
 - a. Si.....
 - b. No.....
4. Si la respuesta anterior es si, como fue la solución del caso.
 - a. Indemnizaron al cliente en la entidad
 - b. Se llevó a cabo un proceso en la SBS.....
5. Usted como responsable conoce la ley de protección de datos personales.
 - a. Si.....
 - b. No.....
6. Conoce Ud. como Responsable algún caso en específico donde se vulneró el derecho de la protección de datos.
 - a. Si.....
 - b. NO.....



Nivel de cumplimiento de la Ley de protección de datos personales en la gestión de los bancos de datos de Historias Clínicas del Centro Médico San Pablo en el año 2021

7. Si la respuesta anterior es afirmativa, que derecho considera que se ha vulnerado (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. HONOR..... ()
 - b. VIDA PRIVADA..... ()
 - c. INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR..... ()
 - d. DERECHO A LA PROPIA IMAGEN..... ()
8. Considera Ud. como Responsable que se necesita fortalecer nuestra actual ley de protección de datos personales.
- a. SI..... (X)
 - b. NO..... ()
9. Considera Ud. Como responsable, que las entidades privadas de salud necesitan reforzar la ley de datos personales para que ésta no se siga incumpliendo
- a. SI..... ()
 - b. NO..... (X)
10. Si la respuesta anterior es afirmativa, de qué manera cree usted que sería adecuado capacitarlos respecto a la ley de protección de datos personales (PUEDE MARCAR MÁS DE UNA OPCIÓN)
- a. CHARLAS INFORMATIVAS..... ()
 - b. SESIONES VIRTUALES..... ()
 - c. MATERIAL DIDÁCTICO..... ()
 - d. TODAS LAS ANTERIORES..... ()
 - e. NINGUNA DE LAS ANTERIORES..... ()

“SE AGRADECE SU AMABLE COLABORACIÓN”