

- 1. PROPÓSITO:** El propósito de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales es establecer los lineamientos, principios y procedimientos que orientan la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general el tratamiento de los datos personales a cargo de la CLÍNICA MÉDICOS S.A.

Con esta política, la institución busca garantizar el respeto de los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre, habeas data y demás prerrogativas constitucionales y legales de los titulares de la información. Así mismo, se pretende asegurar la transparencia en el manejo de los datos personales, promoviendo la confianza de pacientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés, mediante un tratamiento responsable, seguro y legítimo de la información que administra en el marco de sus funciones.

- 2. OBJETIVO:** Cumplir y garantizar la aplicación de la normatividad correspondiente a la protección de datos personales vigente (ley 1581 de 2012), con el fin de establecer lineamientos, comunicar y dar un correcto tratamiento de los datos recolectados, tratados y/o registrados en nuestras bases de datos en desarrollo del objeto social de la clínica y establecer los derechos a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido.

**3. ALCANCE:**

**3.1 Aplicabilidad:** La presente política aplica en todos los entornos, funciones y procesos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. en los cuales se realice recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión o cualquier otro tipo de tratamiento de datos personales. Incluye las bases de datos bajo custodia de la institución en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento, así como aquellas administradas en el marco de relaciones con usuarios, proveedores, contratistas y terceros vinculados.

**3.2 Población objeto:**

- Todos los usuarios de los servicios de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., cuyos datos personales sean tratados por la institución.
- Proveedores de bienes y servicios, así como aliados estratégicos que entreguen o reciban datos personales en virtud de su relación contractual.
- Personal interno de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. que custodie o realice tratamiento de bases de datos personales, sin importar su área o cargo.
- Contratistas, personas naturales o jurídicas, y terceros que presten servicios a la CLÍNICA MÉDICOS S.A. bajo cualquier modalidad contractual, en cuyo ejercicio se realice tratamiento de datos personales.

**3.3 Exclusiones:**

Esta política no será aplicable a:

- Información de naturaleza pública definida como tal por la ley, que no requiera autorización del titular para su tratamiento.

#### 4. DEFINICIONES

**Adaptar:** Modificar o hacer que los datos personales obtenidos, desempeñe funciones distintas de aquellas para las que fue construido.

**Almacenar:** Reunir, guardar o registrar los datos personales necesarios para la prestación del servicio de Salud.

**Archivar:** Guardar los datos personales papeles en un determinado orden.

**Autorización:** Consentimiento previo e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

**Consolidar:** Reunir, integrar o juntar los datos personales obtenidos.

**Conservar:** Mantener y cuidar los datos personales para que no pierda sus características y propiedades con el paso del tiempo.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular de la información.

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

**Extraer:** Apartar o filtrar los datos personales obtenidos, para obtener y crear información útil para la CLÍNICA MÉDICOS S.A. con base a los datos personales del titular.

**Filtrar:** Seleccionar de los datos personales obtenidos los aspectos necesarios para configurar una información que requiera el responsable del tratamiento de los datos.

**Habeas data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**Procesar:** Someter los datos personales a una serie de operaciones programadas, con un fin específico para la prestación del servicio de Salud.

**Recolectar:** Reunir los datos personales que el responsable del Tratamiento de datos personales adquiere en el desarrollo de su objeto.

**Reproducir:** Obtener copia, en uno o en muchos ejemplares, de los datos personales que son obtenidos en la prestación del servicio de Salud.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmitir:** Emitir o difundir los datos personales, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1 Matriz RACI

Actividad	Junta Directiva	Representante Legal	Responsable del tratamiento de Datos	Dirección Control Interno	Directores y Líderes de procesos con Responsabilidad en Datos Personales
Elaboración de la política	A	C	R	I	I
Aprobación	R	C	I	I	I
Implementación	A	R	R	I	R
Seguimiento	R	I	R	R	R
Actualización	A	C	R	I	I

*R: Responsable, A: Aprobador, C: Consultado, I: Informado*

## 5.2 Junta Directiva

- Aprobar la Política de Tratamiento de Datos Personales, asegurando que esté alineada con la misión, visión y valores institucionales.
- Asignar los recursos financieros, tecnológicos y humanos necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.
- Revisar periódicamente los informes de gestión del área responsable del tratamiento de datos sobre la implementación, incidentes y medidas correctivas.
- Promover la creación de una cultura de protección de datos en toda la organización como parte del buen gobierno corporativo.
- Definir los lineamientos estratégicos en materia de seguridad y confidencialidad de la información.

## 5.3 Representante Legal

- Actuar como máxima autoridad administrativa y garante del cumplimiento legal en materia de protección de datos personales.
- Representar a la institución ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y otros entes de control en temas relacionados con la política de datos.
- Firmar y respaldar los documentos oficiales relacionados con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y reportes de novedades.
- Aprobar y supervisar los planes de acción correctivos frente a incidentes de seguridad, glosas de auditoría o incumplimientos normativos.
- Coordinar con las diferentes áreas la integración del habeas data en los procesos internos de contratación, atención al usuario y proveedores.

## 5.4 Responsable de Tratamiento de Datos

- Diseñar, implementar y actualizar la Política de Tratamiento de Datos Personales de la organización.
- Coordinar el registro, actualización y reporte de novedades en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- Gestionar y reportar incidentes de seguridad ante la SIC, en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde su detección.
- Diseñar y ejecutar programas de formación y sensibilización sobre la política, dirigidos a empleados, contratistas y proveedores.
- Recomendar e implementar controles de seguridad físicos, lógicos y administrativos que protejan la información personal.
- Emitir reportes periódicos a la Junta Directiva y al Representante Legal sobre la gestión en protección de datos.

## 5.5 Dirección de Control Interno

- Realizar auditorías internas periódicas para verificar la aplicación efectiva de la política y el cumplimiento normativo.
- Identificar riesgos asociados al tratamiento de datos personales y recomendar controles preventivos y correctivos.
- Elaborar informes de hallazgos sobre incidentes, incumplimientos o falencias detectadas en las áreas de la organización.

- Apoyar el seguimiento al cumplimiento de indicadores de gestión en protección de datos.
- Velar porque los reportes de novedades al RNBD y la atención de PQR se realicen de forma oportuna y transparente.

### 5.6 Directores y Líderes de Procesos con Responsabilidad en Datos Personales

- Implementar la Política de Tratamiento de Datos en los procesos a su cargo.
- Garantizar que el personal de su área conozca, entienda y cumpla las obligaciones en materia de seguridad y confidencialidad de datos.
- Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad o vulneración al área responsable del tratamiento de datos
- Supervisar el manejo de bases de datos internas o externas que se gestionen en su dependencia.
- Facilitar la recolección y consolidación de información para los reportes al RNBD y a los entes de control.
- Apoyar el desarrollo de acciones correctivas y planes de mejora cuando se detecten incumplimientos en sus áreas.

## 6. DECLARACION DE POLITICA

La CLÍNICA MÉDICOS S.A., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, mediante la cual declara su compromiso de proteger y garantizar la privacidad, confidencialidad, seguridad y adecuado uso de la información personal confiada por sus pacientes, colaboradores, proveedores, contratistas y demás titulares de datos.

Con esta política, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. asegura que el tratamiento de datos personales se llevará a cabo exclusivamente para los fines autorizados por los titulares y conforme a lo establecido en la normativa vigente, adoptando medidas técnicas, administrativas y humanas que permitan prevenir el acceso, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación no autorizada de la información.

### 6.1. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Nombre o Razón Social:** CLÍNICA MÉDICOS S.A.
- **NIT:** 824001041-6
- **Domicilio:** Valledupar, Cesar
- **Dirección:** Calle 16B # 11 – 33
- **Teléfonos:** (605) 5847612 – (605) 5847474
- **Correo electrónico:** [siau@clinicaaltaComplejidad.com](mailto:siau@clinicaaltaComplejidad.com) - [correspondencia@clinicamedicos.com](mailto:correspondencia@clinicamedicos.com) - [correspondencia@clinicaaltaComplejidad.com](mailto:correspondencia@clinicaaltaComplejidad.com)
- **Página web:** <https://www.clinicamedicos.com/>  
**Dirección electrónica para la remisión de peticiones, consultas y reclamos:**  
[Formulario PQR](#)

### 6.1.1 Encargado del Trámite para la atención y respuesta de peticiones, consultas y reclamos para conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

RESPONSABLES	FUNCIONES	¿CÓMO SE PUEDE HACER?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Integral de Atención al Usuario – SIAU</li> <li>Área de Correspondencia</li> </ul>	Encargado de la atención de <b>peticiones, consultas y reclamos (PQR)</b> , ante el cual los titulares de la información pueden ejercer sus derechos a <b>conocer, actualizar y rectificar</b> sus datos personales, así como la <b>revocatoria de la autorización</b> y la <b>supresión de datos personales</b> .	<b>De forma física:</b> Calle 16B No. 11-33, Barrio Loperena, o Calle 14No 17-47 Barrio Alfonso López, Valledupar, Cesar – Colombia. <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:siau@clinicaaltacomplejidad.com">siau@clinicaaltacomplejidad.com</a> <a href="mailto:correspondencia@clinicamedicos.com">correspondencia@clinicamedicos.com</a> <a href="mailto:correspondencia@clinicaaltacomplejidad.com">correspondencia@clinicaaltacomplejidad.com</a> <b>Canal PQR en línea:</b> <a href="#">Formulario PQR</a>

*Horario de oficina 07:00 AM a 12:00 PM y de 02:00 PM a 05:00 PM de lunes a viernes; sábados de 08:00 AM a 12:00 PM*

## 6.2 PRINCIPIOS

En busca de garantizar la protección de datos personales, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. se rige al cumplimiento de los siguientes principios para efectos del tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, transferencia y transmisión) de datos personales a los que se tengan acceso.

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales a la cual hace referencia esta ley es una actividad reglada que debe sujetarse a las disposiciones vigentes y en las demás disposiciones que se desarrollen en ella.
- Principio de finalidad:** El tratamiento de datos que se lleve a cabo por parte de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. obedecerá a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada a los titulares de los datos personales.
- Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales que lleve a cabo la CLÍNICA MÉDICOS S.A., y su personal a cargo, o cualquier tercero que llegase a tener acceso a las bases de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

v. **Principio de transparencia:** CLÍNICA MÉDICOS S.A., informa a sus

empleados y visitantes sobre la existencia de mecanismos de seguridad, por medio de la notificación en anuncios de la video vigilancia en sitios visibles.

CLINICA MEDICOS cuenta con un sistema de video vigilancia por medio de cámaras fijas, instaladas en sitios estratégicos en el interior de sus oficinas e instalaciones, lo cual está establecido en los derechos del tratamiento de datos para los empleados y personas naturales. Manifestando que la información recolectada solo se utilizará con fines de seguridad de los empleados, personas naturales, bienes y activos que en ella se contengan. Dicha información podrá ser utilizada como prueba en cualquier momento que sea requerida, ante cualquier autoridad, organización oficial y privada que lo solicite.

Los archivos obtenidos de la video vigilancia se almacenan en un sistema que cuenta con condiciones de seguridad con todo el rigor necesario para tal fin y solo tiene acceso el personal del área administrativa, en cuya vinculación se firmó el acuerdo de confidencialidad. La CLÍNICA MÉDICOS S.A. garantizará al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricción alguna, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- vi. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- vii. **Principio de seguridad:** La información que está sujeta al tratamiento por parte de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., del personal a su cargo y de cualquier tercero que tenga llegase a tener acceso a las bases de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- viii. **Principio de confidencialidad:** Todo el personal de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. o externos que por algún motivo tienen que intervenir en el tratamiento de datos personales de las bases de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.



**6.3 Descripción de los datos que se recogen y hacen referencia a la información personal de los titulares:**

Los datos personales de los titulares que se recogen en los diferentes servicios pueden incluir, pero no limitarse a:

- I. Nombres y apellidos completos.
- II. Tipo y número del documento de identidad (registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería o carné diplomático).
- III. Lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad.
- IV. Edad, sexo, estado civil, idiomas que habla y creencias religiosas.
- V. Escolaridad, profesión y ocupación.
- VI. Dirección física habitual, dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo, celular y fax.
- VII. Empleador, su ubicación y sus datos de contacto.
- VIII. Información clínica del paciente incluyendo los antecedentes personales, familiares y epidemiológicos, resultados de exámenes de apoyo diagnóstico, consultas realizadas, medicamentos que recibe, diagnósticos, valoraciones médicas y del equipo de salud, procedimientos quirúrgicos, etc.
- IX. Datos de contacto de sus familiares, responsables o representantes legales.
- X. Hábitos personales.
- XI. Su Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EPS, EPS-S, ARL, Plan de Atención Complementaria -PAC-, Medicina prepagada, Póliza de Salud, etc.).
- XII. Uso de nuestros servicios.
- XIII. Información personal obtenida durante la revisión de sus peticiones o quejas.
- XIV. Información personal brindada a través de encuestas, u otros instrumentos institucionales.
- XV. Información financiera (Activos, patrimonio, pasivo, egresos e ingresos mensuales)

**6.4 Redes sociales:**

Las redes sociales como “Facebook”, “Instagram”, “X”, entre otras, constituyen plataformas complementarias de divulgación de la información (comunicación), las cuales son de gran interconexión de los medios digitales de los usuarios y no se encuentran bajo la responsabilidad de CLINICA MEDICOS S.A. por ser ajenas a la empresa.

Toda la información que los usuarios proporcionan en las redes sociales en las que participa CLINICA MEDICOS S.A., no constituye ni forma parte de los Datos Personales sujetos a la protección de esta Política, siendo de total responsabilidad de la empresa prestadora de esa plataforma



## 7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La organización, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, como marco orientador para garantizar el manejo responsable, seguro, transparente y legítimo de la información de sus pacientes, colaboradores, proveedores, contratistas y demás titulares de datos.

En virtud de esta política, la Clínica asegura que la información personal será recolectada y tratada únicamente en la medida en que resulte estrictamente necesaria para el desarrollo de su objeto social, el cumplimiento de obligaciones contractuales, legales y regulatorias, y la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad.

El tratamiento de los datos personales se regirá por las siguientes directrices:

- I. Toda recolección y uso de datos estará precedida de la definición clara y legítima de su finalidad, la cual será informada al titular de manera expresa, previa y comprensible.
- II. Ningún dato personal será objeto de tratamiento sin la autorización del titular, salvo las excepciones legales. En el caso de datos sensibles, se garantizará que el titular conozca su carácter facultativo.
- III. Los titulares serán informados de la existencia de esta política, de los canales dispuestos para ejercer sus derechos y de la ubicación de las bases de datos en las que se encuentren sus datos.
- IV. El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará únicamente con autorización previa, expresa e informada de sus representantes legales y siempre en garantía de su interés superior y derechos prevalentes.
- V. La Clínica conservará copia de las autorizaciones otorgadas y asegurará que la información sea recolectada y almacenada en medios físicos y electrónicos con medidas de seguridad técnicas, administrativas y jurídicas acordes a la normatividad vigente.
- VI. El manejo de la información estará limitado al personal autorizado y con la debida capacitación, de acuerdo con las funciones que desempeñe y bajo estrictos criterios de confidencialidad.
- VII. La información recolectada será utilizada exclusivamente para los fines informados y autorizados por los titulares, prohibiéndose expresamente su utilización para fines distintos o no autorizados.
- VIII. Los datos personales se conservarán solo durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas o lo dispuesto por la ley. Posteriormente, serán eliminados de acuerdo con los procedimientos definidos por la Clínica.
- IX. En caso de presentarse riesgos, vulneraciones o incidentes que afecten la seguridad de la información, la Clínica adoptará medidas inmediatas de contención y notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la regulación aplicable.

- X. La CLÍNICA MÉDICOS S.A. promueve la cultura de protección de datos personales, desarrollando programas de capacitación y sensibilización dirigidos a sus empleados y contratistas, para garantizar el cumplimiento de esta política.

La Información proporcionada por el titular a la CLÍNICA MÉDICOS S.A. es requerida para recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer, con o sin ayuda de la informática, sin restricción o limitación y en general para:

- a) La prestación adecuada de los servicios ofrecidos por la CLÍNICA MÉDICOS S.A.
- b) Ser contactado para renovaciones, ofrecimiento de productos y servicios, ser informado e invitado a participar de diferentes beneficios o eventos.
- c) Enviar información comercial, promocional, de la CLÍNICA MÉDICOS S.A.
- d) Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre los servicios ofrecidos.
- e) Realizar segmentación de mercados, análisis de consumo y preferencias.
- f) Evaluar la calidad de los servicios.
- g) Contestación, gestión y seguimiento a solicitudes de mejoramiento, peticiones y sugerencias.

Además de las finalidades generales, existen finalidades particulares, atendiendo a la relación que tienen las personas con la CLÍNICA MÉDICOS S.A., como a continuación se describen:

#### **7.1. Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de pacientes y/o encuestados:**

- a) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios y alianzas, por diferentes medios.
- b) Informar e invitar a campañas de mercadeo, promoción de servicios y educación al paciente.
- c) Realizar encuesta de satisfacción de servicios y atenciones prestadas.
- d) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información sobre los servicios que presta, los eventos que programe, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar e informar.
- e) Obtener datos fundamentales para la investigación clínica y epidemiológica.
- f) Identificación de avances clínicos, científicos y tecnológicos.
- g) Cumplir las leyes aplicables a la salud privada y pública en Colombia, incluyendo, pero sin limitarse, a cualquier requerimiento del Ministerio de Salud Nacional, Secretaria de Salud Departamental, las autoridades judiciales o administrativas.

#### **7.2. Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de colaboradores:**

- 7.2.1 Realización de publicaciones internas y externas.
- 7.2.2 Apertura de acceso a plataformas tecnológicas propias de la organización.
- 7.2.3 Gestión de los datos comerciales e información financiera que considere necesaria para el cumplimiento de su objeto social y para toda celebración de contratos con terceros. Los datos de los mismos, serán tratados con la intimidad, derechos a la privacidad, el buen nombre de las personas, dentro del proceso del tratamiento de datos personales, y durante todas las actividades que tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

- a) Para tal efecto, se reglamenta la firma del Acuerdo de Confidencialidad para la entrega de Datos con todos los proveedores
- b) Brindar información a empresas que solicitan verificar datos laborales de los empleados para autorización de créditos de dinero o créditos comerciales. (Previa verificación de fuente y autorización del titular - uso de datos, se debe centrar en la verificación más no en el suministro de la información).
- c) Todos los datos suministrados por los empleados de CLINICA MEDICOS S.A. serán almacenados, compilados, utilizados, compartidos, consultados, transmitidos, intercambiados y transferidos, para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación laboral y al ejercicio de los derechos como empleador. Toda la información relativa a los empleados o ex empleados de CLINICA MEDICOS, serán conservados con el fin de que la Compañía, pueda cumplir sus obligaciones como empleador y ejercer los derechos que en esa misma condición le corresponden, de acuerdo con la legislación laboral colombiana. Al momento del ingreso a CLINICA MEDICOS de empleados nuevos con contrato laboral, es requisito que, al inicio de sus labores asignadas, manifiesten conocer, aceptar y aplicar las Políticas de Protección de Datos Personales. Para dar por finalizado el proceso de vinculación de un nuevo empleado en CLINICA MEDICOS, es necesario garantizar del empleado la firma y aceptación de la presente política.
- d) Ser contactado directamente en caso de ser requerido, en razón de sus funciones.
- e) Informarlas convocatorias e invitaciones a eventos.
- f) Informar y conformar procesos de elección y promoción interna.
- g) Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- h) Detectar las necesidades de capacitación e implementar acciones que permitan una excelente prestación de los servicios de la institución

### **7.3 Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de aspirantes.**

- a) Realización de procesos de selección y promoción interna.
- b) Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de aspirantes

### **7.4 Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de proveedores y contratistas, convenios y alianzas:**

- a) Evaluación de bienes y servicios prestados por las partes.
- b) Seguimiento y gestión de la relación contractual.

### **7.5 Autorización del titular**

La CLÍNICA MÉDICOS S.A., al momento de solicitar al Titular la autorización, informa de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual son sometidos los datos personales y la finalidad de los mismos.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- e) Forma de Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.

**7.6 Casos en que no es necesaria la autorización del Titular de los Datos Personales:**

En los siguientes casos no se requerirá autorización del Titular de los Datos Personales:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitario.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**7.7 De la autorización para el tratamiento de datos personales sensibles:**

En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

En cumplimiento de la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales, al interior de la Institución se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, **excepto cuando:**

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## **8 DERECHOS DE LOS TITULARES**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la CLÍNICA MÉDICOS S.A. o frente al Encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la CLÍNICA MÉDICOS S.A., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos
- Ser informado por parte de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. o por parte del Encargado del Tratamiento designado, previa solicitud escrita, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento de datos personales, a la CLÍNICA MÉDICOS S.A. o el Encargado designado, han incurrido en conductas contrarias a Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita en las condiciones definidas en este documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **8.1. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

En el tratamiento de datos personales a cargo de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, autorizado por normas jurídicas vigentes y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Se tenga la opinión del menor de acuerdo a su madurez, la cual no tiene relación directa con su edad, sino con su grado de discernimiento.
- d) Se cumpla con los requisitos de la ley para el tratamiento de datos personales, como la autorización, la finalidad, la explicación de los deberes y de los derechos de los titulares.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente, otorgará la autorización a la CLÍNICA MÉDICOS S.A.

**9 DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CLÍNICA MÉDICOS S.A.****9.3 DEBERES DE LOS RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

- a) La recolección de los datos realizada por la CLÍNICA MÉDICOS S.A. se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente.
- b) En virtud de lo anterior, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. atenderá los deberes previstos para los responsables del Tratamiento de los Datos Personales, tales como:
- c) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- d) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- e) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- f) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- h) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- i) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- j) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- k) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- p) Adoptar los procedimientos necesarios para solicitar, a más tardar en el momento de recolección de los datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos, e informará los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento. Se aclara que los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entiéndase por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, podrán ser tratados por la CLÍNICA MÉDICOS S.A. siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.



- q) Comunicar los cambios sustanciales en el contenido de las Políticas del Tratamiento, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización. Esta comunicación debe hacerse antes o más tardar al momento de implementar las nuevas políticas, además obtendrá del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento. Para la comunicación de los cambios y la autorización se podrán utilizar medios técnicos que faciliten esta actividad.
- r) Garantizar la integridad, confidencialidad y calidad de la forma debida en la que se realiza la recolección de datos sensibles que son necesarios para la atención oportuna de cada paciente.

#### **9.4 DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar y cumplir con las políticas, manuales y procedimientos que en cumplimiento de las normas sobre protección de datos ha dispuesto el gobierno nacional y han sido implementadas por la CLÍNICA MÉDICOS S.A.
- g) Dar el trámite correspondiente a las consultas y reclamos por parte de los Titulares para la atención de consultas y reclamos.
- h) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- i) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- j) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- k) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- l) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



### 9.5 Inscripción en el registro de base de datos de la superintendencia de industria y comercio:

CLINICA MEDICOS S.A cumplirá las obligaciones que la normatividad le imponga en relación con el registro e informes que debe entregar a las autoridades competentes. Para efectos del registro de la Base de Datos, se realizará un procedimiento teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Cantidad de bases de datos con información personal.
- Cantidad de titulares por cada base de datos.
- Información detallada de los canales o medios que se tienen previstos para atender a los titulares.
- Tipo de datos personales contenidos en cada base de datos, a los que se realiza tratamiento como: datos de identificación, ubicación, socioeconómicos, sensibles u otros.
- Ubicación física de las bases. Al respecto se preguntará si la base de datos se encuentra almacenada en medios propios, por ejemplo, archivadores o servidores (dependiendo de si se trata de un archivo físico o una base de datos electrónica), internos o externos a las instalaciones físicas del responsable.
- Cuando el tratamiento de los datos personales se realice a través de un(os) encargado(s) del tratamiento, se solicitarán los datos de identificación y ubicación de ese (esos) encargado(s).
- Medidas de seguridad y/o controles implementados en la base de datos para minimizar los riesgos de uso no adecuado de los datos personales tratados.
- Información sobre si se cuenta con la autorización de los titulares de los datos contenidos en las bases de datos. Forma de obtención de los datos (directamente del titular o mediante terceros).

*Nota: En el evento en que concurren las calidades de responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.*

### 10 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

RESPONSABLES	FUNCIONES	¿CÓMO SE PUEDE HACER?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Integral de Atención al Usuario – SIAU</li> <li>Área de Correspondencia</li> </ul>	Encargado de la atención de <b>peticiones, consultas y reclamos (PQR)</b> , ante el cual los titulares de la información pueden ejercer sus derechos a <b>conocer, actualizar y rectificar</b> sus datos personales, así como la <b>revocatoria de la autorización</b> y la <b>supresión de datos personales</b> .	<b>De forma física:</b> Calle 16B No. 11-33, Barrio Loperena, o Calle 14 No 17-47 Barrio Alfonso López, Valledupar, Cesar – Colombia. <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:siau@clinicaaltaComplejidad.com">siau@clinicaaltaComplejidad.com</a> - <a href="mailto:correspondencia@clinicamedicos.com">correspondencia@clinicamedicos.com</a> - <a href="mailto:correspondencia@clinicaaltaComplejidad.com">correspondencia@clinicaaltaComplejidad.com</a> <b>Canal PQR en línea:</b> <a href="#">Formulario PQR</a>

*Horario de oficina 07:00 AM a 12:00 PM y de 02:00 PM a 05:00 PM de lunes a viernes; sábados de 08:00 AM a 12:00 PM*

### **10.3 Revocatoria de la autorización y Supresión de datos personales**

Los Titulares de la información podrán, en cualquier momento, solicitar a la organización la supresión de sus datos personales y/o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de una solicitud a través de los canales dispuestos por la institución.

La CLÍNICA MÉDICOS S.A. atenderá dichas solicitudes en los términos establecidos por la normatividad vigente y dará respuesta por el medio que el Titular establezca en su solicitud, procurando siempre utilizar el canal más ágil y accesible para garantizar una comunicación efectiva. Así mismo, el Titular podrá revocar su autorización total o parcialmente, para ello se requiere que el Titular exprese de manera clara y precisa si la revocación de la autorización es total o parcial.

Es importante precisar que la supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán en aquellos casos en los que el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., tales como obligaciones derivadas de la relación laboral, contractual, tributaria, legal, contable, médica, o de cualquier otra índole prevista en la ley, manteniendo en todo momento el principio de legalidad y la protección de los derechos fundamentales de los Titulares.

### **10.4 Suministro de la Información**

En el evento en que el Titular solicite información respecto al tratamiento de sus datos personales, esta será suministrada por la CLÍNICA MÉDICOS S.A. por el medio que el Titular haya establecido en su solicitud, procurando siempre el canal que facilite una respuesta más ágil, clara y efectiva. La información entregada corresponderá de manera íntegra y veraz a aquella que repose en las bases de datos administradas por la institución.

La organización asegura que el ejercicio de los derechos de los Titulares se atienda con celeridad, transparencia y oportunidad, fortaleciendo la confianza y el respeto hacia la protección de los datos personales.

#### **10.4.1 Personas a quienes se les puede suministrar la información**

La información acerca de los datos personales que hayan sido materia de Tratamiento por parte de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, previa presentación del documento que otorgue el derecho.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, presentando el respectivo oficio.
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley, previa presentación del documento que otorgue el derecho.

### **10.5 Peticiones y Consultas**

Los Titulares o sus Causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., quien suministrará al solicitante, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la Información, que motiven nuevas consultas.

Para efectos de responder las consultas y peticiones, la CLÍNICA MÉDICOS S.A., cuenta con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 10.6 Quejas y Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos de la CLÍNICA MÉDICOS S.A., debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o violación a sus derechos, podrán presentar una solicitud ante la CLÍNICA MÉDICOS S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

- a). El reclamo se formulará mediante los canales de atención señalados como mínimo con la siguiente información:
  - Nombre del peticionario o solicitante
  - Número de identificación del peticionario o solicitante
  - Hechos en que se fundamenta la solicitud
  - Objeto de la petición
  - Dirección de envío de correspondencia
  - Aportar los documentos que requiera sea validados o soporten la petición.
- b). Si la queja o reclamo resulta incompleta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción el área en que se radicó solicitará al interesado que subsane las fallas y complemente la información; si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por la CLÍNICA MÉDICOS S.A., sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c). Una vez la CLÍNICA MÉDICOS S.A. confirme el recibido de la solicitud se verificará que la información está completa y se procederá a iniciar el proceso de atención del requerimiento, para lo cual las áreas receptoras se apoyan en la oficina jurídica antes de emitir la respuesta.
- d). El término máximo para atender la queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos del retraso y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- e). En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- f). Una vez recibido la queja o reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- g). El término máximo para atender el reclamo o queja será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **11 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

El Titular podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o ante el Encargado del Tratamiento de Datos Personales.

### **11.1 Vigencia de la Base de Datos**

La permanencia de los datos personales recolectados por la CLÍNICA MÉDICOS S.A., estará determinada por la finalidad del tratamiento para los que estos hayan sido recogidos. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento se procederá a la supresión de los datos personales recolectados. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

### **11.2 Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)**

El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) es un directorio público administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que contiene información sobre las bases de datos sujetas a tratamiento en el país y está disponible para consulta de cualquier ciudadano.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 886 de 2014 y la Circular 002 de 2015 expedida por la SIC, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. deberá registrar la estructura de las bases de datos personales que administra en dicho Registro, garantizando su actualización y veracidad.

### **11.3 Reporte de Novedades e Incidentes de Seguridad**

Una vez realizadas las inscripciones de las bases de datos en el RNBD, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. tiene la obligación de reportar tanto los reclamos de los Titulares como los incidentes de seguridad que puedan afectar la información.

#### **a. Reclamos presentados por los Titulares:**

- Corresponden a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Titulares frente al Responsable y/o Encargado del tratamiento.
- Dichos reportes deben consolidarse y presentarse semestralmente: de enero a junio y de julio a diciembre de cada año.
- El informe debe reflejar con exactitud la naturaleza de los reclamos presentados y su clasificación según los criterios establecidos en el RNBD.

**b. Incidentes de seguridad:**

- Se entienden como cualquier vulneración de las medidas de seguridad, pérdida, robo, fuga o acceso no autorizado a los datos personales contenidos en las bases de datos administradas por la Clínica o sus Encargados.
- Todo incidente detectado deberá ser reportado al RNBD dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su conocimiento por parte del área responsable de su gestión.

**11.4 Transferencia y transmisiones internacionales de datos personales**

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012; es decir, la prohibición de transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos y los casos excepcionales en los que dicha prohibición no aplica.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 de la Ley 1581.

De manera excepcional, La CLÍNICA MÉDICOS S.A., podrá hacer transferencia de datos personales en los siguientes casos:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y La CLÍNICA MÉDICOS S.A., o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;

**12 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:** Con el fin de garantizar que la Política de Protección de Datos Personales de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. se cumpla de manera efectiva y se mantenga actualizada frente a la normativa vigente y a las necesidades de la institución, se establece el siguiente proceso de evaluación y seguimiento:

**a) Metodología de la Evaluación:**

El cumplimiento y efectividad de la política se verificará a través de:

- Auditorías internas enfocadas en el tratamiento de datos personales.

- Revisión de indicadores de gestión, que permitan medir avances y detectar riesgos.
- Encuestas de percepción dirigidas a colaboradores y titulares de la información para medir el nivel de conocimiento y aplicación de la política.
- Análisis de incidentes de seguridad reportados, verificando la gestión y oportunidad de respuesta.
- Revisión documental de autorizaciones, consentimientos y registros de PQR

**b) Periodicidad de la evaluación:**

- **Seguimiento mensual:** Revisión de incidentes de seguridad, PQR relacionadas con datos personales, revisión de autorizaciones a través de auditorías.
- **Seguimiento anual:** Auditoría integral de cumplimiento de la política y reporte a la Alta Dirección.

**c) Acciones Correctivas:**

SITUACIÓN DETECTADA	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE
Falta de respuesta oportuna a PQR sobre datos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar al área responsable y dar respuesta prioritaria</li> <li>• Reforzar capacitación en tiempos legales.</li> </ul>	Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU), Área de Correspondencia y área responsable del tratamiento de datos
Incidentes de seguridad (pérdida, acceso no autorizado, fuga de información)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar protocolo de incidentes: contención, investigación y notificación al RNBD.</li> <li>• Reforzar controles técnicos/administrativos.</li> <li>• Implementar pruebas de seguridad posteriores.</li> <li>• Retroalimentación al personal involucrado.</li> </ul>	Área responsable del tratamiento de datos y Dirección de Tecnología
Desconocimiento de la política por parte de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación obligatoria inmediata.</li> <li>• Generación de materiales pedagógicos.</li> </ul>	Talento Humano y Área responsable del tratamiento de datos
Incumplimiento en el reporte al RNBD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar reporte inmediato a la SIC.</li> <li>• Implementar alarmas y recordatorios automáticos.</li> <li>• Control Interno verificará en auditoría siguiente.</li> </ul>	Área responsable del tratamiento de datos

Uso inadecuado o no autorizado de datos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suspender acceso a la base de datos.</li> <li>Investigación interna y sanciones disciplinarias/contractuales.</li> <li>Notificar al titular afectado.</li> <li>Reforzar controles de acceso.</li> </ul>	Área responsable del tratamiento de datos, Talento Humano y Jurídica
Fallas reiteradas en un área específica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plan de mejora para el área.</li> <li>Designar responsable de avances.</li> <li>Incrementar seguimiento periódico.</li> </ul>	Área responsable del tratamiento de datos, Directores y Líderes del proceso

d) **Consecuencias frente al no cumplimiento de la política:**

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá generar:

- Para los colaboradores:** sanciones disciplinarias conforme al reglamento interno de trabajo y la legislación laboral vigente.
- Para los contratistas y proveedores:** sanciones contractuales que incluyen amonestaciones, terminación de contratos y/o reportes a autoridades competentes.
- A nivel institucional:** investigaciones y sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio u otras autoridades competentes.

e) **Plan de indicadores:**

INDICADOR	FORMULA CALCULO	DE	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento en la gestión de PQR sobre datos personales	$(\# \text{ PQR respondidas dentro del plazo legal} \div \# \text{ PQR recibidas}) \times 100$		$\geq 95\%$	Mensual	Sistema Integral de Atención al Usuario, Área de correspondencia – Área responsable del tratamiento de datos
Atención de incidentes de seguridad reportados	$(\# \text{ incidentes atendidos dentro del plazo establecido} \div \# \text{ incidentes reportados}) \times 100$		100%	Mensual	Área responsable del tratamiento de datos y Dirección de Tecnología
Cobertura de capacitación a colaboradores nuevos en protección de datos	$(\# \text{ colaboradores nuevos capacitados} \div \# \text{ total de colaboradores}) \times 100$		$\geq 90\%$	Mensual	Área de Talento Humano con apoyo del Área responsable del tratamiento de datos
Cobertura de promoción de forma didáctica a la protección de datos	$(\text{Número de personas sensibilizadas en protección de datos} \div \text{Número total de personas objetivo}) \times 100$		$\geq 90\%$	Anual	Comunicaciones, Talento Humano y Área responsable del tratamiento de datos.



Cumplimiento de reportes al RNBD	(# reportes presentados dentro del plazo ÷ # reportes exigidos) x 100	100%	Semestral	Área responsable del tratamiento de datos
Auditorías internas ejecutadas frente a las programadas	(# auditorías realizadas ÷ # auditorías planificadas) x 100	100%	Anual	Área responsable del tratamiento de datos

### 13 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La CLÍNICA MÉDICOS S.A. garantiza el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### 14 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Congreso de la República.** Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- **Presidencia de la República.** Decreto 1377 de 2013. Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>
- **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.** Decreto 1074 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>
- **Superintendencia de Industria y Comercio.** Circular Externa 002 de 2015. Instrucciones relacionadas con el Registro Nacional de Bases de Dato  
<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-02-11>

### 15 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Esta Política de Tratamiento de los Datos Personales rige desde la fecha de publicación, estará vigente hasta que se modifique o derogue, aplicada por la CLÍNICA MÉDICOS S.A. y sus encargados, y será de obligatorio cumplimiento para la CLÍNICA MÉDICOS S.A., sus encargados y colaboradores,

### 16 MODIFICACIONES

La CLÍNICA MÉDICOS S.A. se reserva el derecho de modificar estas Políticas de Tratamiento de la Información, en su totalidad o parcialmente. En caso de cambios sustanciales en las Políticas del Tratamiento referidos a la identificación de la CLÍNICA MÉDICOS S.A. y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido la autorización, la CLÍNICA MÉDICOS S.A. comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

**17 CONTROL DE CAMBIOS**

Aprobado por: Comité de Presidencia

Acta de comité de presidencia: No. 010

Fecha de elaboración de la política: 12/09/2025

Fecha de aprobación en comité: 16/09/2025

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	PARTICIPANTES	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	PARTICIPANTES
03/05/2021	Emisión inicial del documento	01	María José Mejía S. <b>Oficial de Cumplimiento</b>  Zamira Amaya Ramos <b>Control Interno</b>	16/08/2022	Se actualiza correo institucional de la oficial de cumplimiento	02	María José Mejía S. <b>Oficial de Cumplimiento</b>
09/04/2025	Se realiza modificación de encabezado, control de cambios. Se cambia codificación de FIN-PO-01 a PLF-PO-01	03	Zamira Amaya Ramos <b>Directora de Control Interno</b>  Diana Pérez <b>Médico Auditora de Calidad</b>	16/09/2025	Se cambia la codificación de PLF-PO-01 a DYG-POL-09, con el fin de estandarizar todas las políticas institucionales de direccionamiento y gerencia.	04	Dayana Vanessa Vélez Sarmiento <b>Oficial de Cumplimiento</b>

**ELABORADO POR:**María José Mejía S.  
**Oficial de Cumplimiento**Zamira Amaya Ramos  
**Control Interno****REVISADO POR:**Eliana Vega Fragozo  
**Ingeniera de Calidad**Leonardo Sánchez  
**Coordinador Jurídico****APROBADO POR:**Elizabeth Arce M.  
**Gerente**