

**CLÍNICA DE FRACTURAS S.A.S**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**PEREIRA, RISARALDA**

**2018**

## 1. PREÁMBULO

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Circular Externa 02 de 2015 de la SIC, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tienen por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de Clínica de Fracturas S.A.S siendo estos de naturaleza pública o privada. Por tanto el tratamiento de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y en cumplimiento de lo descrito la Clínica de Fracturas S.A.S. sociedad con domicilio principal en Pereira, cuya Sede Administrativa se ubica en la calle 14 No 26-32, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus usuarios, pacientes, proveedores y colaboradores, y de encargado de los datos personales transmitidos por terceros que prestan servicios al interior de Clínica de Fracturas S.A, ha decidido adoptar el presente Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de datos Personales, con el fin de garantizar que el tratamiento de dichos datos personales se ajuste a las disposiciones legales vigentes, y de regular la atención de consultas y reclamos.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos consagrados en este manual se aplicarán a Clínica de Fracturas S.A.S, incluyendo sus puntos y sedes.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de Clínica de Fracturas S.A.S.

Clínica de Fracturas S.A.S se encargará directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

El manual interno de políticas y procedimientos para atender reclamos de los titulares de la información, se aplicará obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por la Clínica de Fracturas S.A como responsable de dichos datos.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no será de aplicación a las bases de datos o archivos indicados en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

### 3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, permiten una correcta y apropiada interpretación de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y son indispensables para la protección del habeas data, lo que contribuye a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de 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.

**Consentimiento:** toda manifestación de voluntad, libre, expresa, inequívoca e informada, mediante la que el cliente acepte el tratamiento de datos personales que le conciernen.

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

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

**Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

**Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

**Dato sensible:** Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos,

organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

**Habeas Data:** Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos de carácter personal que sea objeto de tratamiento de clientes, asociados, empleados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

**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.

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

**Tratamiento:** conjunto de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o cancelación.

**IPS:** Institución Prestadora de Salud.

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

**Usuarios de servicios de salud:** persona físicas que adquieren el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

#### **4. OBJETO**

Este documento tiene como objeto informar a los **GRUPOS DE INTERÉS** y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a Clínica de Fracturas S.A, sobre la política de tratamiento de la información personal y permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de **habeas data**, estableciendo el procedimiento necesario que éstos deben seguir si desean conocer, actualizar, rectificar y oponerse a los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos. Este documento está orientado a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales.

El presente documento se encuentra alineado con el decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, en cuanto al cumplimiento del aviso de privacidad que se debe brindar a los titulares de la información personal por parte de Clínica de Fracturas S.A.S quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales.

Este documento comunica al titular de la información personal las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables a sus datos personales. De igual forma mediante este manual se explicará la forma de acceder a sus datos personales y se determinará la manera cómo se dará tratamiento y posterior uso a los datos personales.

## **5. PROTOCOLO DEL PARTICULAR Y DEBER DE INFORMACIÓN**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, el Tratamiento de datos personales por parte de la Clínica de Fracturas S.A.S, requiere el consentimiento, libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

En este sentido, se han adoptado mecanismos para obtener la autorización previa e informada del Titular, garantizando que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización, tales como solicitud de autorización para la recolección y tratamiento de datos personales, correo electrónico, página web, y aviso de privacidad.

## **6. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES**

**6.1 Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual:** El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de Clínica de Fracturas S.A.S se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:

- a) Madurez.
- b) Autonomía
- c) Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- d) Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

**\*Atención:** La valoración de las anteriores características no podrá hacerse o realizarse de forma general, deberá hacerse caso por caso. Todo responsable, encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos.

### **6.2 Datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012:**

Clínica de Fracturas S.A identifica los datos sensibles que eventualmente recolecten o almacenen con el objetivo de:

- ◆ Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos.
- ◆ Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa

información de forma adecuada.

- ◆ Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de la Clínica de Fracturas S.A y de terceros.

### 6.3 Otros datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

### 6.4 Datos incorporados en la historia clínica:

La historia clínica es un documento médico legal de carácter privado, el cual se encuentra sometido a reserva y que sólo puede ser conocido con previa y expresa autorización por parte del paciente o en casos que se encuentren previstos expresamente en las normas que regulen dicho documento (Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1990 del Ministerio de la Protección Social que desarrollan de forma parcial el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana). Los datos incorporados en la historia clínica tienen el carácter de sensibles por ser datos referentes a la salud de las personas, por tal motivo, el tratamiento que realice la Clínica de Fracturas S.A de este tipo de datos, le serán aplicables todos y cada uno de los principios generales relativos al tratamiento de información de carácter personal incluidos en la Ley 1581 de 2012, tal como lo contempla el Art.2 parágrafo de la norma citada.”

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial

## 7. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS

Este manual cumple con todos los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012:

- ◆ **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.** El tratamiento a que se refiere la mencionada ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- ◆ **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- ◆ **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- ◆ **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.
- ◆ **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- ◆ **Principio de acceso y circulación restringido:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente 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.
- ◆ **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ◆ **Principio de confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

## 8. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### 8.1 Generalidades sobre la autorización

Clínica de Fracturas S.A.S solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. Clínica de Fracturas S.A.S informará al titular de los datos lo siguiente:

- a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b. Los derechos que le asisten como titular.
- c. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del tratamiento.

### 8.2 Medio o manifestación para otorgar la autorización:

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior

consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por Clínica de Fracturas S.A.S y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

### **8.3 Prueba de la autorización:**

Clínica de Fracturas S.A.S utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

## **9. CLASIFICACIÓN Y FINALIDADES DE BASES DE DATOS**

Clínica de Fracturas S.A.S ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

### **9.1 Bases de datos de pacientes:**

Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de personas naturales con Información de historias clínicas, salud, tratamientos, diagnósticos y ayudas diagnósticas, con la finalidad de la prestación integral del servicio en salud, reportes a entes de vigilancia y control, autoridades nacionales y locales de salud, estudios de satisfacción, Informes gestión para clientes relacionados con el servicio en salud, investigaciones clínicas, control y seguimiento de patologías. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la prestación integral del servicio en salud requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, Clínica de Fracturas S.A.S dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

### **9.2 Bases de datos de empleados:**

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con Clínica de Fracturas S.A.S cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según



sea el caso. En ningún caso, Clínica de Fracturas S.A.S dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

### **9.3 Bases de datos de contratistas y proveedores:**

Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por Clínica de Fracturas S.A para la adquisiciones de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

## **10. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS**

Para la protección de datos personales los GRUPOS DE INTERÉS tendrán los siguientes derechos:

- ◆ Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- ◆ Actualizar a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- ◆ Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- ◆ Oponerse y cancelar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- ◆ Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, siempre que se presente el documento idóneo para dicha representación, como lo es un poder general firmado y autorizado.

**10.1. Derecho de Conocimiento y Acceso:** Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de Clínica de Fracturas S.A.S en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

**10.2. Derecho de Actualización:** Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por Clínica de Fracturas S.A.S como datos personales en los términos expresados en la norma.

**10.3. Derechos de Rectificación:** Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

**10.4. Solicitud de Oposición y cancelación:** El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que éstos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Igualmente el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

## **11. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOSTITULARES**

Para ejercer los derechos mencionados, el titular de la información podrá dirigirse a la sede principal de Clínica de Fracturas S.A.S ubicada en Av. Juan B Gutierrez # 18-60 Edificio Oval Medica Piso 1 Pereira, Colombia, realizar su solicitud a través de la página web [www.clinicadefracturas.co](http://www.clinicadefracturas.co) o dirigirse mediante el correo electrónico [calidad@clinicadefracturas.co](mailto:calidad@clinicadefracturas.co), siempre que suministren al menos la siguiente información:

Nombre del titular:

Identificación: \_\_\_\_\_

Procedimiento solicitado:

corrección \_\_\_\_\_ actualización \_\_\_\_\_ supresión \_\_\_\_\_  
revocatoria \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud: \_\_\_\_\_

Documentos que corroboren la solicitud (opcional): \_\_\_\_\_

Datos de contacto: Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

El trámite se realizará conforme a las siguientes determinaciones para el ejercicio del derecho:

✓ **Requisitos para ejercer el derecho de habeas data a través de apoderado:** Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta **deberá ser tenida como no presentada** y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite su representación legal.

✓ **Consultas:** Los titulares de la información, que deseen realizar consultas, deberán tener en cuenta que la Clínica de Fracturas S.A.S, como responsable o encargada del tratamiento de la información personal de sus GRUPOS DE INTERÉS, deberán suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. 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, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

✓ **Reclamos:** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

(ii) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

(iii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informará la

situación al interesado.

(iv) El término máximo para atender el reclamo 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

✓ **Procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento. La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

✓ **Contenido de la información entregada por parte de la Clínica de Fracturas S.A.S:** Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

## 12. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

En los procedimientos internos de la Clínica de Fracturas S.A.S, se adoptará medidas de seguridad con el fin de:

- ◆ Evitar el daño, pérdida, alteración, hurto o destrucción de los datos personales, lo cual implica velar por la correcta operación de los procesos operativos y tecnológicos relacionados con esta materia.
- ◆ Prevenir el uso, acceso o tratamiento no autorizado de los mismos, para lo cual se preverán niveles de acceso y circulación restringida de dicha información.
- ◆ Incorporar los criterios de seguridad de los datos personales como parte integral de la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

Es responsabilidad de la Administración la implementación de estas políticas.

**Implementación de las medidas de seguridad:** la Clínica de Fracturas S.A.S mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Capacitación del personal que ingresa a la Compañía acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.
- b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.

- c) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- d) Funciones y obligaciones del personal.
- e) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- f) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- g) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

### **13. POLÍTICAS DE GARANTÍA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con la presente Política adoptada por Clínica de Fracturas S.A.S para el tratamiento de los datos personales de nuestros usuarios, informamos que los mecanismos a través de los cuales se hace uso de éstos son seguros y confidenciales puesto que Clínica de Fracturas S.A.S cuenta con los medios tecnológicos para asegurar que dichos datos sean almacenados de forma segura garantizando la confidencialidad de los mismos.

### **14. RESPECTO AL MANUAL DE POLÍTICAS WEB**

**14.1 Base legal y ámbito de aplicación de políticas web:** La política de tratamiento de la Información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior. Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

**14.2 Datos de navegación:** El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso los protocolos de comunicación de Internet. Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario. Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página

web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

**14.3 Cookies o Web bugs:** Este sitio web no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web. Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador, e inhabilitando el código Java Script del navegador en la configuración de seguridad.

**14.4 Derechos de los Titulares De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013:** los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

**1. Por el Titular,** quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.

**2. Por sus causahabientes,** quienes deberán acreditar tal calidad.

**3. Por el representante y/o apoderado del Titular,** previa acreditación de la representación o apoderamiento.

**4. Por estipulación a favor de otro y para otro.** Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. Los derechos del Titular son los siguientes:

**a) Derecho de acceso o consulta:** se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.

**b) Derechos de quejas y reclamos:** la Ley distingue cuatro tipos de reclamos:

- **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- **Reclamo de supresión:** el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- **Reclamo de revocación:** el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.

- **Reclamo de infracción:** el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.

**c) Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la LEPD. · **d) Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

## 15. LEGISLACIÓN APLICABLE, CONTACTO Y VIGENCIA

**15.1 Marco legal:** el presente Manual Políticas y Procedimientos de protección de datos personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- ◆ Constitución Política, artículo 15.
- ◆ Ley 1581 de 2012.
- ◆ Ley 1273 de 2009.
- ◆ Ley 1266 de 2008.
- ◆ Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013.
- ◆ Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y C-748 del 2011.
- ◆ Avisos de privacidad.
- ◆ Reglamento Interno de Trabajo

**15.2 Información de contacto:** Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con Clínica de Fracturas S.A.S al número 3118580 con la extensión 119.

Mediante comunicación escrita a través del correo electrónico: [calidad@clinicadefracturas.co](mailto:calidad@clinicadefracturas.co) personalmente en Clínica de Fracturas S.A.S ubicado en la ciudad de Pereira. Dirección oficina: Av. Juan B Gutiérrez # 18-60 Piso 1.

**15.3 Vigencia:** El presente Manual rige a partir de 08 marzo de 2017.

**Actualizaciones de la política:** Clínica de Fracturas S.A.S podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web [www.clinicadefracturas.co](http://www.clinicadefracturas.co)