


| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

TABLA DE CONTENIDO

1.- INTRODUCCION

2.- DEFINICIONES

3.- TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

4.- PRINCIPIOS

5.- DERECHOS DE LOS TITULARES.


6.- PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

7.- TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

8.- IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS Y PERIODO DE VIGENCIA

9.- VIGENCIA Y ACTUALIZACION DE LAS POLITICAS

| | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO |
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLINICA LA CAROLINA SA

I. ACERCA DE NOSOTROS

CLINICA LA CAROLINA S.A., con NIT 800.099.652-1 con domicilio en Bogotá, en la Carrera 14 No. 127-11, es una institución cuyo objeto social principal es la prestación de servicios médico quirúrgico y de atención ambulatoria, para lo cual contamos con un excelente grupo de Empleados, Socios, Proveedores y Clientes, orientados al beneficio de nuestros pacientes.


CLINICA LA CAROLINA S.A en su calidad de responsable de tratamiento de datos personales, por medio del presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos da cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables, tendientes a la protección de los datos personales, que nos han sido confiados y suministrados de forma voluntaria por accionistas, empleados, contratistas, clientes y proveedores.

II. DEFINICIONES

CLINICA LA CAROLINA SA tiene en cuenta las siguientes definiciones en el tratamiento de datos personales:

- **Autorización:** Se refiere al consentimiento previo, expreso e informado del Titular para que **CLINICA LA CAROLINA SA** o sus Encargados lleven a cabo el Tratamiento de los Datos Personales del titular.
- **Aviso de Privacidad:** Se trata del documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por **CLINICA LA CAROLINA SA** que ha sido puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- **Base de Datos:** Consisten en un conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, e incluye archivos físicos y electrónicos. Las Bases de Datos de propiedad de **CLINICA LA CAROLINA SA** se detallan en la sección VI de las presentes políticas.
- **Dato Personal:** Según la ley 1581 de 2012, es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Dato Personal calificado como público por la ley o la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **Dato Sensible:** Dato Personal cuyo uso 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.
- **Encargado de 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 son objeto de Tratamiento.

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  <p>Clínica La Carolina Clínica ambulatoria experiencia, innovación y seguridad</p> | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

- **Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales que realice **CLINICA LA CAROLINA SA** o los Encargados del Tratamiento por cuenta del titular tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Consiste en el envío de los Datos Personales a un receptor que, a su vez, es responsable del Tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- **Transmisión:** Es la comunicación de los Datos Personales al Encargado del Tratamiento, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con la finalidad de la realización de un tratamiento por el Encargado en **CLINICA LA CAROLINA SA**.

III. TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales de Pacientes, clientes, proveedores, contratistas, empleados, ex empleados, que en adelante se recojan o que se encuentren en nuestras bases de datos serán tratados con las siguientes finalidades:


DEFINICIONES

Cientes finales: Son Las Compañías de Medicina Prepagada, Aseguradoras y particulares, se usará la información que suministre para:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con CLINICA LA CAROLINA SA respecto de cualquiera de los Servicios Médicos Ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación de negocios subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
2. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios, así como sus aliados comerciales.
3. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la oficina de Auditoria Medica para fines de calidad y seguimiento de los procedimientos médicos practicados.
4. Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país, a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.
5. Realizar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, programación y prestación de servicio de facturación, gestión de cartera y recaudo, mejoramiento del servicio, y seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de CLINICA LA CAROLINA SA.
6. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades

Proveedores, contratistas y/o empleados y ex empleados: Realizar análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales. Comunicación de nuestras políticas y procedimientos para la vinculación de proveedores. Análisis de información sobre calidad y niveles de servicio recibidos de los proveedores. Cumplimiento legal en materia fiscal, de aduanas y comercial con entidades administrativas y judiciales. Iniciar acuerdos de negocio para adquirir bienes o servicios

| | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO |
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

Control y pagos por los bienes y servicios recibidos. Labores de monitoreo, control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores. Consultas, auditorías y revisiones derivadas de los acuerdos con los proveedores y/o contratistas. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades.

Algunas de estas labores se realizan en cumplimiento de un deber legal y contractual y por tanto el tratamiento de datos personales se entiende incluidos en las mismas.

IV. PRINCIPIOS

CLINICA LA CAROLINA SA aplica los siguientes principios en el tratamiento de datos personales:


- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos personales se sujetara a lo establecido en las disposiciones legales sobre la materia.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean recolectados, almacenados, depurados, analizados, actualizados por CLINICA LA CAROLINA y/o por los encargados, atenderá la finalidad legítima informada al Titular de los datos personales
- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales se llevara a cabo 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, estatutario, o judicial que revele el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** El tratamiento de datos personales garantizara el derecho del titular a obtener de CLINICA LA CAROLINA SA en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de los datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** 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 a los titulares o terceros autorizados.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por CLINICA LA CAROLINA SA será manejada 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.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información inclusive de finalizada su relación con algunas de las labores que comprende el tratamiento.

V. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los Titulares de los Datos Personales registrados en las Bases de Datos de CLINICA LA CAROLINA SA tienen los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Estos derechos los podrán ejercer, entre otros, frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|--|---|----------------|------------|
|  <p>Clínica La Carolina Cinco años de experiencia, innovación y seguridad</p> | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

b. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a CLINICA LA CAROLINA SA salvo cuando se exceptúe expresamente como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

c. Ser informado respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales por CLINICA LA CAROLINA SA o el encargado del tratamiento, previa solicitud;

d. Mediante reclamo presentado conforme al Art. 15 de la Ley 1581 de 2012, puede solicitar la revocatoria de la autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales o en cualquier momento siempre que el titular no tenga el deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de CLINICA LA CAROLINA SA y de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral VI, de la presente Política.

e. Acceder en forma gratuita una vez al mes a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

VI. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

CLINICA LA CAROLINA SA garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en su registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

El responsable de atender las solicitudes en ejercicio de los derechos por parte de los titulares será la Gerencia, como la persona que recibirá, procesara y canalizara las distintas solicitud que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia ya mencionadas encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entraran a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.


Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales garantiza, que existen medios de comunicación electrónica y telefónica.

Los datos para el ejercicio de los derechos son: Datos de contacto: Dirección: Carrera 14 127-11, de la ciudad de Bogotá, Tel: (1) 6581616, sitio web www.clinicalacarolina.com mail: gerencia@clinicalacarolina.com.co

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Así mismo garantizamos el derecho de reclamo, a las bases de datos para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

1. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, tal como, la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer, se requerirá al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. Si por alguna circunstancia CLINICA LA CAROLINA SA recibe un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.
3. Recibida la reclamación de forma completa, incluirá en la base de datos que mantiene CLINICA LA CAROLINA SA una mención 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.
4. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Reglas especiales para el ejercicio de los derechos de los titulares: La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por CLINICA LA CAROLINA SA señalados en el aviso de privacidad y en este documento, y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:


1. El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su apoderado.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
5. CLINICA LA CAROLINA SA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

CLINICA LA CAROLINA SA tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho.

Supresión De Datos. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a CLINICA LA CAROLINA SA, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  Clínica La Carolina <small>Clinica ambulatoria capacidad, innovación y seguridad</small> | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por CLINICA LA CAROLINA SA. El titular debe advertir que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, CLINICA LA CAROLINA SA debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

VII. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país siempre deberá contarse con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien CLINICA LA CAROLINA SA, tenga vínculo contractual, comercial y/o legal.

VIII. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS Y PERIODO DE VIGENCIA:

- **Base de Datos Proveedores.**

Tipo de tratamiento: Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales.

Finalidad: Facturación, contratación, análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales.

Periodo de vigencia: Retiro del contacto, duración de la relación contractual y deber legal.


- **Base de Datos Talento humano.**

Tipo de tratamiento: Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales.

Finalidad: Relación laboral. Prestación de servicios, comunicaciones de ley al personal. Acceso a beneficios por bienestar laboral.

Periodo de vigencia: Retiro del empleado, duración de la relación contractual y deber legal frente a ex empleados.

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------|
|  | MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Código | GF – M – 1 |
| | | Versión | 2 |
| | | Tipo | Manual |
| | | Implementación | 01/06/2020 |

- **BD Clientes** Son Las Compañías de Medicina Prepagada, Aseguradoras y particulares.

Tipo de tratamiento: Recolección, actualización, conservación, transferencia, automatizado.

Finalidad: Servicio Médico Quirúrgicos Ambulatorios

Periodo de vigencia: Vigencia de la sociedad. INDEFINIDO

IX. VIGENCIA Y ACTUALIZACION DE LAS POLITICAS.

Las presentes políticas rigen a partir del 1 de octubre de 2017 con duración indefinida. Sus actualizaciones se realizarán por cambio en la normatividad y/o adición de políticas.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o usuarios se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

Las autorizaciones sobre los datos de los clientes y/o usuarios podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de CLINICA LA CAROLINA SA no se podrán usar sus datos para nada diferente a la prestación del servicio y para posteriores atenciones cuando el servicio tenga esta modalidad.

Cuando los términos de las políticas de privacidad de cualquier de los servicios o productos contratados por un titular, cambien en lo esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación se obtendrá en esta la nueva autorización. Para los demás casos, se obtendrá la autorización en la forma establecida para cada política o aviso de privacidad o a través del medio usual de contacto entre la CLINICA LA CAROLINA SA y los titulares.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de: La web www.clinicalacarolina.com o por correo electrónico enviado a los titulares, para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de avisos abiertos en el sitio web o en la sede de la CLINICA LA CAROLINA SA.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

ALEJANDRA ORDOÑEZ GUTIERREZ
Representante Legal

| ELABORO | REVISO | APROBO |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Administrativa | Gerente General |