



| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 1 DE 14 |


POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 2 DE 14 |

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 4 |
| 3. OBJETO..... | 4 |
| 4. DEFINICIONES..... | 4 |
| 5. PRINCIPIOS..... | 6 |
| 6. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... | 7 |
| 6.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO..... | 7 |
| 6.2. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO..... | 8 |
| 7. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS..... | 8 |
| 7.1. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES PARA TRATAMIENTO POR TERCEROS NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES SUMINISTRADO A IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A..... | 10 |
| 7.2. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EFECTUADO POR IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A..... | 10 |
| 7.3. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES..... | 10 |
| 7.4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES..... | 10 |
| 8. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES..... | 11 |
| 9. DEBERES DE IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A..... | 12 |
| 10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS..... | 12 |
| 10.1. MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS..... | 13 |
| 10.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS..... | 13 |
| 10.3. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS..... | 13 |
| 11. VIGENCIA..... | 14 |
| 12. CONTROL DE CAMBIOS..... | 14 |

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 3 DE 14 |

1. INTRODUCCIÓN


IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. es una empresa privada que presta servicios de atención domiciliaria en salud sin ventilación mecánica que, sin poner en riesgo la vida del paciente y bajo un modelo multidisciplinario brinda una solución a los problemas de salud de ciertos pacientes (los que cumplen los criterios de inclusión), conservando siempre como mayor logro y objetivo la ganancia en términos de calidad de vida.

Para el desarrollo del quehacer institucional, la institución debe tratar datos personales de los usuarios de sus servicios y las demás personas relacionadas con su actividad, a través de la recolección, almacenamiento y el uso de datos personales.

Este documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recopilado de 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.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, establece igualmente los deberes que le asisten a los Responsables del Tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos, así como el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados de esta gestión den cabal cumplimiento a las mismas.

Es en este sentido IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., en cumplimiento de la normatividad, adopta la presente Política, como una herramienta fundamental para la protección de los datos personales y la atención de consultas y reclamos que se generen a raíz de la gestión y administración de esta información.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 4 DE 14 |

2. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. (en adelante la Institución), considerado como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales.

Todos los funcionarios, Contratistas y terceros que tengan relación con la Institución que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos para el tratamiento de los datos personales.


3. OBJETO

La Política de Tratamiento de Información de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. se expide para determinar los parámetros bajo los cuales deben tratarse y administrarse todos los datos personales de personas naturales y Jurídicas que alimentan y constituyen las bases de datos personales de IPS.


4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, a continuación, se define cómo deberán entenderse las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Permiso otorgado por el titular para efectuar el tratamiento de sus datos personales. La autorización debe caracterizarse por ser expresa, previa al tratamiento y consultable con posterioridad a su concesión por parte del titular. La autorización puede otorgarse por cualquier medio conocido o por conocerse siempre que cumpla con las características establecidas.
- **Aviso de Privacidad:** Es una comunicación del responsable del tratamiento al titular de los datos personales en la que se informa la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información a las que son sometidas los datos personales por parte del responsable, la forma de consultarlas y las finalidades del tratamiento de los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales sometidos a tratamiento por parte del responsable o encargado del tratamiento.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 5 DE 14 |

- **Dato Personal:** Conjunto de información susceptible de relacionarse a una o más personas naturales.
- **Dato Público:** Es dato público todo aquel contenido en documentos públicos, relativo al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son datos públicos, por ejemplo, los contenidos en la cédula de ciudadanía, en registros públicos, en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas y no sometidas a reserva. Por lo anterior, será también dato público el que no es semiprivado, privado o sensible.
- **Dato Privado:** Es aquel cuyo conocimiento o divulgación, por tener naturaleza íntima y reservada, interesa sólo a su titular.
- **Dato Semiprivado:** Es aquel cuyo conocimiento o divulgación interesa a su titular y a un determinado grupo de personas o sector social. Por ejemplo, la actividad comercial o profesional.
- **Dato Sensible:** Es aquel que afecta la intimidad de su titular o que su uso indebido puede generar discriminación. Por ejemplo, aquellos relativos a la orientación sexual, la orientación política, el origen étnico o racial, las convicciones religiosas o filosóficas, la participación en grupos sindicales, de Derechos Humanos o sociales, entre otros.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales bajo el amparo del responsable del tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, legitimada para decidir sobre el tratamiento de datos personales o la base de datos.
- **Titular de los datos personales:** Cada una de las personas naturales con las que se relacionan los datos personales.
- **Tratamiento de datos personales:** Conjunto de actividades a las que se someten los datos personales. Por ejemplo, la recolección, el almacenamiento y el uso que se hace de dichos datos.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 6 DE 14 |


- **Transferencia:** Tratamiento dado por el responsable o encargado del tratamiento mediante el envío de información o de datos personales a un responsable de tratamiento, distinto de quien envía, localizado dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión:** Tratamiento dado por el encargado del tratamiento a los datos personales para comunicarlos dentro o fuera de Colombia bajo la responsabilidad del responsable.

Para ampliación de estas definiciones, puede consultarse la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y los demás que los modifiquen, aclaren, complementen o deroguen.

5. PRINCIPIOS

En todo tratamiento de datos personales que realice la Institución, se aplicarán los principios consagrados en el Régimen General de Protección de Datos Personales Colombiano, en especial los siguientes:

- **Principio de legalidad del tratamiento de datos:** Para el tratamiento de datos personales realizado por la IPS, se aplican las normas del ordenamiento jurídico colombiano relativas al Régimen General de Tratamiento de Datos Personales y las contenidas en la presente política.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento dado por La IPS a los datos personales que trata, obedecen a las finalidades establecidas en la presente política, las cuales están en armonía con el ordenamiento jurídico colombiano. En lo no regulado en la presente política, se aplicarán las normas de carácter superior que la reglamenten, adicionen, modifiquen o deroguen.
- **Principio de libertad:** El tratamiento que realice la IPS a los datos personales, lo hace de acuerdo con la autorización previa, expresa y consentida del titular de los datos personales.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la IPS debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 7 DE 14 |


- **Principio de transparencia:** IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. garantiza que el titular de los datos personales puede obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones de acuerdo con los procedimientos descritos en la presente política.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** La IPS garantiza que el tratamiento de datos personales dado a las bases de datos, de las que es responsable, se realiza por personas autorizadas por el titular y/o las demás personas permitidas por la ley.
- **Principio de seguridad:** La IPS implementará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales tratados en sus bases de datos evitando el uso, la adulteración, la pérdida y la consulta no autorizada o no deseada.
- **Principio de confidencialidad:** El tratamiento dado a los datos personales de bases de datos de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. se realizará con estricta confidencialidad y reserva, de acuerdo con las finalidades descritas en la presente política. Para ampliación de estos principios, puede consultarse la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así, como las demás disposiciones normativas que los modifiquen, aclaren, complementen o deroguen.

6. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

6.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para efectos de la presente política, IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., como empresa privada jurídica, con domicilio principal en la ciudad de Cartagena - Bolívar, Colombia, Suramérica, representada legalmente por su Gerente General, será la responsable del tratamiento de los datos personales y las bases de datos a las que se le realice un tratamiento por la IPS o por cada uno de los encargados que se designe.

La sede principal de la IPS está ubicada en el Barrio Armenia carrera 49 No. 30A-33 Edificio Mutual Ser tercer piso en la ciudad de Cartagena - Bolívar, Colombia,

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 8 DE 14 |

Suramérica. El teléfono de Cuidado Seguro en Casa es (60) 5 6545225, extensión 1001 de la misma ciudad.

Cualquier tipo de solicitud producto del ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la presente política podrá dirigirse a la Gerencia General de IPS o al correo electrónico info@cuidadoseguro.com.co.

6.2. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Para efectos de la presente política, serán encargados del tratamiento de datos personales bajo el compromiso de la IPS, cada uno de los responsables según el caso, de cada una de las áreas y dependencias administrativas de la que provenga institucionalmente la solicitud de tratamiento de datos personales o de la base de datos contentiva de los datos personales sobre los que se pregonan el ejercicio del deber, derecho o acción consagrada en la presente política.


IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. establece como canal de comunicación entre los encargados del tratamiento de datos personales bajo el compromiso de la IPS, a la Dirección Administrativa, área puede contactarse a través del correo electrónico jmoscote@cuidadoseguro.com.co y en la dirección y teléfonos mencionados anteriormente.

7. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los Clientes, Proveedores, y Contratistas de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., sean personas naturales o jurídicas, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar la vinculación contractual.
- Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de estas.
- Cumplir con exigencias judiciales.


El tratamiento de los datos personales proporcionados por los colaboradores de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., tendrá la siguiente finalidad:

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 9 DE 14 |

- Realización del proceso de selección de personal de acuerdo con su aptitud para un cargo o tarea.
- Establecer una relación contractual.
- Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de riesgos laborales, Fondos de pensiones y cesantías, Caja de Compensación)
- Efectuar el proceso de Remuneración.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de estas.
- Cumplir con exigencias judiciales.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios y sus familias de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., tendrá la siguiente finalidad:

- Para la prestación de los servicios asistenciales de sus usuarios y familias.
- Actualización de datos entregados por el Titular.
- Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales.
- Entrega de reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la institución.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 10 DE 14 |

7.1. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES PARA TRATAMIENTO POR TERCEROS NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES SUMINISTRADO A IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

La aceptación de la presente política implica para el titular de los datos personales la aceptación de la posibilidad que tiene la Institución, respetando en todo momento las disposiciones legales que regulan la materia, para transmitir o transferir la totalidad de los datos del titular a terceros en el país o en el exterior.

A su vez, la IPS se compromete a informar a los terceros, los parámetros bajo los cuales se ha concedido la autorización y el debido respeto que debe hacerse de la presente política, informando a los terceros que sólo podrán hacer uso de dichos datos y/o información mientras subsista el vínculo legal o contractual con la Institución y, única y exclusivamente, para los usos expresamente definidos por ésta.

7.2. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EFECTUADO POR IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.


La Institución tratará datos personales de personas naturales que expresamente la autoricen de acuerdo con los procedimientos descritos en la presente política.

7.3. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

La Institución sólo realizará el tratamiento de datos sensibles siempre que el titular dé su autorización. En esta medida, la IPS siempre indicará a los titulares de los datos personales cuáles de los datos que busca recolectar, almacenar y usar son sensibles, informándole al titular la facultad potestativa que tiene de suministrarlos o no.

7.4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Sólo se tratarán datos personales de menores de 18 años que tengan el carácter de públicos. La Institución siempre respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y, por tanto, los derechos fundamentales de los menores de edad.


| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 11 DE 14 |

La autorización de los menores de 18 años siempre deberá ser otorgada por sus representantes legales, quienes normalmente son los padres de familia.

8. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

En armonía con la reglamentación del Régimen General de Datos Personales Colombiano, IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. informa a los titulares de datos personales que tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que aparezcan en la misma. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Conocer por qué y para qué la IPS, recolecta información en base de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de Cuidado Seguro en Casa IPS S.A.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento considere que no se respetan 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 el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
- Poner queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado por parte de Cuidado Seguro en Casa IPS S.A., su derecho al Habeas Data.
- 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 Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 12 DE 14 |


9. DEBERES DE IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

- Garantizar al usuario el pleno y efectivo derecho constitucional de habeas data.
- Mantener la información en condiciones de seguridad y privacidad.
- Hacer uso de la información para los fines misionales y previstos en la ley.
- Tramitar de manera oportuna los reclamos que tengan los usuarios frente a la información consignada en la base de datos.
- No vender, circular o intercambiar la base de datos de sus usuarios, sin causa legal o contractual que lo justifique.
- Se debe conservar prueba del cumplimiento de la información suministrada al Titular, y cuando éste lo solicite, entregarle copia de esta.
- Al momento de solicitar al Titular la autorización la IPS deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:
 - a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
 - 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 física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional, y sus derechos fundamentales.
- El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.

10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

| | | |
|---|--|---|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 13 DE 14 |

10.1. MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

La Institución ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de estas:

- Comunicación escrita dirigida a IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. en la siguiente dirección: Barrio Armenia carrera 49 No. 30A-33 Edificio Mutual Ser tercer piso en la ciudad de Cartagena - Bolívar, Colombia, Suramérica.
- Comunicación vía telefónica en el teléfono (60) 5 6545225 extensión 1001.
- Solicitud vía correo electrónico a info@cuidadoseguro.com.co, o enviando

La solicitud debe ser clara en lo que se pretende, ya sea conocer, actualizar, rectificar, suprimir y/o revocar la información que se encuentra contenida en una base de datos. Además, deberá contener los datos de contacto del peticionario para poder darle una respuesta.


10.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación 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. 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.

10.3. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, 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.

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. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | CSC-PL-TP-16-03 |
| | | PROCESO: CONTROL Y EV. DE LA GESTIÓN |
| | | VERSIÓN: 02 |
| Sistema Gestión de Calidad | FECHA DE EDICIÓN: 19/01/2022 | PÁGINA: 14 DE 14 |

hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. De igual forma, si Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

La primera instancia de la reclamación será IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., y una vez agotada esta sin respuesta satisfactoria, podrá el Titular recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación y su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.

12. CONTROL DE CAMBIOS

| Ítem | Descripción del Cambio | Responsable | Fecha |
|------|---|---------------------------------|------------|
| 1 | Creación de la Política | Gestor de Riesgo Administrativo | 18-01-2017 |
| 2 | Actualización: <ul style="list-style-type: none"> - Estructura de la política: Índice, introducción, alcance. - Se actualizaron los datos de la IPS. | Gestor de Riesgo Administrativo | 19/01/2022 |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Gestor de riesgo administrativo | Dirección de Calidad | Comité de Calidad |
| Fecha de Elaboración: 18/01/2017 | Fecha de Revisión: 22/01/2017 | Fecha de Aprobación: 22/01/2017 |