

# MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 2 de marzo de 2021

## CONTENIDO

1. Consideraciones
2. Definiciones
3. Objeto
4. Alcance
2. Tratamiento y finalidades de las bases de datos
  1. Tratamientos
  2. Finalidades
    1. Pacientes
    2. Finalidades previstas para los datos obtenidos de los proveedores y ex proveedores personas naturales.
    3. Finalidades previstas para los datos obtenidos de los candidatos, empleados y exempleados (talento humano)
3. Principios rectores para el tratamiento de datos personales en Bolívar Salud IPS
4. Derechos de los titulares de la información
5. Derechos de los niños, niñas y adolescentes
6. Deberes de Bolívar Salud IPS como responsable de la información personal
7. Deberes de Bolívar Salud IPS como encargado de la información
8. Autorizaciones
  1. Autorización
  2. Excepciones a la autorización
  3. Autorización para el tratamiento de datos sensibles
  4. Medios para obtener y otorgar la autorización
  5. Prueba de la autorización

**6.** Excepciones a la autorización

**9.** Procedimiento de consultas, quejas o reclamos

**1.** Canales para ejercer los derechos del titular

**2.** Procedimientos

**1.** Consultas

**2.** Reclamos

**3.** Petición de actualización y/o rectificación

**4.** Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

**5.** Requisito de procedibilidad

**10.** Vigencia y modificaciones de la política de tratamiento de datos personales

**1.** Modificación

**2.** Vigencia

## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S

**BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S** (en adelante **BOLÍVAR SALUD IPS** o La Institución) con NIT 901267811-1 es una sociedad comercial ubicada en la Avenida el Dorado No. 68C 61 Oficina 704 Torre Central Davivienda en la ciudad de Bogotá D.C., y teléfono de contacto (571) 4270500, la cual es una compañía integrante del Grupo Empresarial Bolívar.

El propósito en **BOLÍVAR SALUD IPS** es la prestación integral de servicios de salud como servicios médicos, paramédicos y de salud ocupacional, así como apoyo diagnóstico y terapéutico a través de nuestras instituciones hospitalarias, sedes ambulatorias, programas domiciliarios y servicios virtuales aplicando siempre los más altos estándares de calidad y seguridad asistencial.

En **BOLÍVAR SALUD IPS** enriquecemos la vida con integridad al prestar servicios de bienestar y salud como parte de la oferta de valor que complementa y/o soporta los servicios ofrecidos por otras Compañías Integrantes del Grupo Bolívar entre las que se encuentran Seguros Bolívar, Banco Davivienda S.A. y Constructora Bolívar. Así mismo, presta sus servicios de salud a los diferentes clientes y/o pacientes que los requieran.

En este sentido, **BOLÍVAR SALUD IPS** solicita el consentimiento previo y expreso a los Titulares de los Datos personales de todos sus Grupos de Interés como pacientes, usuarios, colaboradores, profesionales de la salud, proveedores y terceros que eventualmente puedan suministrarle algún tipo de información personal. La Institución siempre informará de manera clara las finalidades establecidas para su tratamiento.

**BOLÍVAR SALUD IPS**, como institución prestadora de servicios de salud puede incluir información sensible y por ello ha tomado las medidas necesarias para que solamente el personal indispensable y autorizado pueda acceder a ésta. Se informará a los Titulares acerca de la información sensible (datos de salud, biométricos, entre otros) con el fin de que éstos conozcan previamente el fin y el tratamiento que se les dará y puedan autorizar de manera explícita estos tratamientos. Así mismo, les advertirá del carácter facultativo de este suministro.

**BOLÍVAR SALUD IPS** pone en conocimiento la presente **Política de Tratamiento de Datos** (en adelante Política) a sus pacientes, usuarios, colaboradores, profesionales de la salud, proveedores y demás personas que le suministren información personal con el fin de dar efectivo cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección y el adecuado Tratamiento de la información personal que ésta administre o pueda llegar a administrar de terceros.

Esta política es de carácter obligatorio para **BOLÍVAR SALUD IPS** en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos personales, así como para los Encargados que realizan el Tratamiento de datos por parte de La Institución. Tanto el Responsable como los Encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan Datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento de las mismas aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole.

### 1. GENERALIDADES

#### 1. CONSIDERACIONES

El artículo 15 de la Constitución política de Colombia, consagra en favor de todas las personas el derecho a

conocer, actualizar y rectificar la información que haya sido recolectada sobre ellas, en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En atención a las disposiciones vigentes en materia de Habeas Data, en particular la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, **BOLÍVAR SALUD IPS** ha desarrollado su Política de Tratamiento de la información con el fin de dar un Tratamiento legítimo, transparente y seguro a los Datos personales de los pacientes, usuarios, talento humano, profesionales de la salud, proveedores y en general sus Grupos de Interés que suministre Datos personales y ha establecido los mecanismos necesarios para su protección, los cuales informa a través de este documento.

Así mismo, considera importante informar a sus Grupos de Interés, la existencia de la Ley 1273 de 2009, por medio de la cual se modificó el Código Penal, y se creó un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

**BOLÍVAR SALUD IPS** deberá guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados y haber capacitado al personal que deba tener acceso a la información tanto en el cumplimiento de la ley, como en la sujeción a la finalidad y a las políticas de tratamiento y seguridad de La Institución.

## 2. Definiciones

Para efectos de una suficiente comprensión de esta Política a continuación se presentan las definiciones incluidas en el artículo 3º de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, las cuales deben ser tenidas en cuenta por parte de los Titulares de la información, así como por parte de **BOLÍVAR SALUD IPS** y el recurso humano vinculado a La Institución:

- a. Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita otorgada por el Responsable, dirigida al Titular de sus Datos personales, mediante la cual se le informa acerca de las políticas de Tratamiento de la información, su aplicabilidad, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos personales.
- b. Autorización del Titular:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento de su información personal. Dicha autorización deberá ser obtenida y preservada por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- c. Base de datos:** Conjunto organizado de Datos personales que sea objeto de Tratamiento, sea esta automatizada o no.
- d. Dato personal:** Cualquier pieza de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables bien sean naturales o jurídicas. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados, privados, sensibles o estar referidos a niños y adolescentes.
- e. Dato personal privado:** Información que por su naturaleza íntima o reservada sólo interesa a su Titular.
- f. Dato personal público:** Calificado por la ley como tal, es aquel dato que no tiene la calidad de ser un Dato privado, Semiprivado o sensible. Es un dato no sujeto a reserva, que puede estar contenido en documentos y registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente

ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva; así como los relativos al estado civil de las personas y a la profesión u oficio de estas.

- g. Dato personal semiprivado:** Información que no tiene naturaleza íntima, reservada o pública y su conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a un sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- h. Dato personal sensible:** Es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquel que revele 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 garantice 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 (huellas dactilares, fotos, videos).
- i. Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- j. Grupos de Interés:** Personas naturales que, con ocasión de su actividad económica, laboral, comercial, o de su interés en adquirir o contratar algún servicio de salud tienen o han tenido alguna relación con ésta, a partir de la cual han suministrado Datos Personales. Nuestros Grupos de Interés son los pacientes, usuarios, talento humano, profesionales de la salud, proveedores, empresas del Grupo Bolívar y en general terceros con los cuales **BOLÍVAR SALUD IPS** tenga alguna relación.
- k. Reclamo:** Solicitud del titular del dato o la persona o personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales y/o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- l. Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- m. Titular del dato:** Es la persona natural o jurídica cuyos Datos personales son objeto de Tratamiento.
- n. 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. Puede ser de alcance nacional o internacional.
- o. Transmisión:** Tratamiento de Datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del Responsable.
- p. Tratamiento del dato:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. Objeto

El objetivo de la presente Política es reflejar de manera clara y transparente la forma en que **BOLÍVAR SALUD IPS** hará Tratamiento de los Datos personales que recolecta a través de la prestación de los servicios de

bienestar y salud y demás datos tratados en desarrollo de su objeto social para el cumplimiento de las finalidades legítimas definidas por ella.

Así como, informar sobre todos los aspectos de ley que son del interés de los Titulares, entre ellos: procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos, finalidades y alcance del Tratamiento, nivel de medidas de seguridad, entre otros.

#### 4. Alcance

La presente la Política se hará aplicable única y exclusivamente al Tratamiento de los datos de carácter personal que posea en la actualidad **BOLÍVAR SALUD IPS** y a los que recolecte posteriormente a través de la prestación de servicios de salud y/o durante el desarrollo de la relación comercial, económica, contractual y/o laboral.

## 2. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS

### 1. Tratamientos

**BOLÍVAR SALUD IPS** trata sus Datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, por ello La Institución velará por el correcto uso de éstos con el fin de garantizar la reserva de la información y el cumplimiento de nuestras relaciones contractuales.

La Institución en desarrollo de su objeto social trata información de mayores y menores de edad con vínculo vigente o no, datos de salud, considerados de carácter sensible, en cuyo caso el suministro de esta información es facultativo.

### 2. Finalidades

A continuación, se enuncian las finalidades del Tratamiento de Datos personales:

#### 1. Pacientes

1. Prestación adecuada de los servicios de bienestar y salud ofrecidos por **BOLÍVAR SALUD IPS**.
2. Informar y comunicar sobre la disponibilidad de los servicios, horarios, puntos de atención, cancelación de citas, entre otros.
3. Tratar datos sensibles referidos a historia clínica, diagnósticos y exámenes practicados en desarrollo del objeto social de La Institución.
4. Obtener la información referida a la satisfacción y calidad del servicio, permitir su valoración y evaluar los comentarios de los pacientes sobre los servicios prestados por **BOLÍVAR SALUD IPS**.
5. Facilitar o tramitar el pago de los servicios que generan cobro.
6. Para el desarrollo de la prestación del servicio es posible que se almacene la información por fuera del país para cumplir su promesa del servicio.

7. Desarrollar alianzas con terceros que permitan enriquecer la oferta de servicios, preservando la confidencialidad de los datos sensibles. En este sentido, se compartirán exclusivamente los datos de contacto necesarios para identificar mejor las necesidades e intereses de los Titulares.
8. Cumplir las leyes aplicables a la salud privada y pública en Colombia, incluyendo, pero sin limitarse, a cualquier requerimiento del Ministerio de Salud Nacional, Secretaría Distrital de Salud, las autoridades judiciales o administrativas.
9. Finalidades estadísticas, históricas y científicas.
10. Obtener datos fundamentales para la investigación clínica y epidemiológica.
11. 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, coordinación de servicios, eventos que programe y cuando sea posible el resultado de las pruebas que se realice.
12. Compartir la información de contacto de los titulares con las empresas del Grupo Empresarial Bolívar cuyo listado está disponible en la página web [www.grupobolivar.com](http://www.grupobolivar.com), opción "Nuestras Compañías" y así recibir ofertas de productos y servicios que puedan resultar de interés, sean estos financieros, de seguros valores, inmobiliarios, hoteleros y editoriales.
13. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos personales.

## **2. Finalidades previstas para los datos obtenidos de los proveedores y ex proveedores personas naturales**

1. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores.
2. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para celebrar el contrato, ejecución y terminación de este.
3. Informar acerca de los requisitos y trámites propios y conexos a su actividad de prestación de servicios.
4. Constatar y recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los Titulares de la información sobre los asuntos que sean de su interés.
5. Llevar registros contables. Así como, provisionar y efectuar el pago de los servicios prestados.
6. Compartir información de contacto con las empresas vinculadas al Grupo Bolívar para validar las referencias, calidad, desempeño y para hacerlo participe de procesos de selección de proveedores por parte de éstas.
7. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales

para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales y autorizadas por éstos.

### 3. Finalidades previstas para los datos obtenidos de los candidatos, empleados y exempleados (talento humano)

En relación con los candidatos:

1. La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que **BOLÍVAR SALUD IPS** los evalúe y se forme una opinión sobre las calidades de la persona. Así como, para adelantar todo el proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas, y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.
2. La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por **BOLÍVAR SALUD IPS** para ser vinculado.
3. Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.
4. En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y los datos que haya suministrado serán eliminados de la Base de Datos, salvo que el candidato manifieste su interés en permanecer en la misma para ser considerado en futuros procesos.
5. Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades del Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.

En relación con los empleados:

1. Desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.
2. Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por La Institución, siendo posible que se deba solicitar información Sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información Sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.
3. Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.
4. Validar la información que ha suministrado para su vinculación.
5. Control, seguimiento y cumplimiento de nuestras obligaciones como empleadores y de las obligaciones a cargo de los empleados.
6. Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador.

7. Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y de las bases de datos creadas con fines de gestión de recurso humano.
8. Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.
9. Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.
10. Conocer información personal con ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado.
11. Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de La Institución y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (videovigilancia).
12. Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por Bolívar Salud IPS.
13. Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.
14. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales.

#### Ex empleados:

1. Los datos de los exempleados se conservan por un término que respete lo establecido en la ley, con el fin de procurar el suministro de información a sus Titulares, autoridades y entidades del sistema de seguridad social.

**BOLÍVAR SALUD IPS** podrá, en desarrollo de las finalidades señaladas, realizar el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos, correos físicos, realizar llamadas telefónicas, o la publicación de mensajes en redes sociales o medios digitales de comunicación creados o por crearse.

### 3. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN BOLÍVAR SALUD IPS

En el desarrollo de su objeto social como Responsable del Tratamiento, Bolívar Salud IPS aplicará los siguientes principios específicos, los cuales constituyen las reglas básicas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento y legítima circulación, de Datos personales:

1. Principio de acceso y circulación restringida. De acuerdo con las disposiciones legales, los datos recolectados, conocidos o recibidos por **BOLÍVAR SALUD IPS** en el desarrollo de su objeto misional, serán protegidos de accesos no autorizados por terceros no autorizados.
2. Los Datos personales, excepto aquellos de naturaleza 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.

3. **BOLÍVAR SALUD IPS** establecerá a través de sus políticas de seguridad los mecanismos necesarios para que la información que se recolecta a través de los diferentes canales ya sea digital o en físico, solamente pueda ser accedida por el Titular a través de mecanismos seguros y circulada en el desarrollo de la finalidad autorizada por éste.
4. **BOLÍVAR SALUD IPS** no garantiza que no pueda haber alguna afectación en la información producto de ataques, accesos fraudulentos o malintencionados, pero se compromete a establecer medidas de seguridad robustas acorde con la naturaleza de los datos, su nivel de riesgo y de impacto en la privacidad de las personas.
5. Principio de confidencialidad. Todas 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 suministrar o comunicar los Datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.
6. **BOLÍVAR SALUD IPS** se compromete a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros que no estén autorizados y no cumplan con los procedimientos internos de La Institución, la información personal, suministrada por los Titulares.
7. Todas las personas de **BOLÍVAR SALUD IPS** que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir acuerdos de confidencialidad y adecuado tratamiento de datos personales en el contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
8. Principio de finalidad. El Tratamiento de Datos personales que Bolívar Salud IPS realiza, obedece a la(s) finalidad(es) legítima(s) e informada(s). Garantiza así mismo el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministran datos de carácter personal.
9. Principio de legalidad. El Tratamiento de Datos personales es una actividad reglada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las complementen, modifiquen o deroguen.
10. Principio de libertad. **BOLÍVAR SALUD IPS** garantizará que siempre informará de manera clara y suficiente a los Titulares de los datos para que éstos de manera libre puedan definir si aceptan o no las finalidades del Tratamiento.
11. Principio de seguridad. Bolívar Salud IPS tanto en su calidad de Responsable como de Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, proporciona 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.
12. Principio de transparencia. Bolívar Salud IPS garantiza a las personas naturales titulares de Datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, sin restricciones, información acerca de la

existencia de datos que le concierne y que estén almacenados en sus bases de datos bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Así como, revelará todos los Tratamientos que contemple hacer respecto de la información recolectada, para que el Titular pueda autorizar o no la ejecución de los mismos.

13. Principio de veracidad o calidad. La veracidad y calidad de los Datos personales que hayan sido suministrados debe ser garantizada por cada uno de los Titulares de estos, Bolívar Salud IPS velará por que los Titulares puedan actualizar sus datos de manera sencilla y segura, de tal manera que la información que repose en las bases de datos sea de una alta calidad.

#### 4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

**BOLÍVAR SALUD IPS** se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos:

1. Acceder, conocer, actualizar y rectificar los Datos personales. Para lo cual se establece el procedimiento que fija los canales de atención de las consultas y reclamos y los parámetros de seguridad necesarios para establecer plenamente la identidad del Titular y evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del Titular.
2. Obtener copia de la Autorización otorgada por éstos en calidad de Titulares de los datos.
3. Conocer el uso que **BOLÍVAR SALUD IPS** ha dado a los Datos personales del Titular.
4. Suprimir el Dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de **BOLÍVAR SALUD IPS** se ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución o a la ley 1581 de 2012.
5. En ningún caso el Titular del dato podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
6. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley ante la Superintendencia de Industria y Comercio. **BOLÍVAR SALUD IPS** en cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, señala en el Capítulo 9. **Procedimiento De Consultas, Quejas O Reclamos** de esta Política, el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de los derechos de los Titulares de la información.

#### 5. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales a cargo de Bolívar Salud IPS se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, por lo anterior, queda proscrito el tratamiento de Datos Personales de ellos, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

## 2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones definidos en este manual.

## 6. DEBERES DE BOLÍVAR SALUD IPS COMO RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

En todo momento **BOLÍVAR SALUD IPS** en su condición de Responsable de la información conoce la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los Datos personales de los Titulares, toda vez que los mismos son propiedad de las personas a las que se refieren y por tanto sólo ellas mismas pueden decidir sobre el uso que se va a dar a dichos datos. **BOLÍVAR SALUD IPS** solamente hará uso de los Datos personales para las finalidades expresadas por ella al Titular y autorizadas por el mismo, garantizando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones legales concernientes a la protección de los Datos personales. A continuación, se presentan los deberes que le corresponden en función del Tratamiento que haga de la información que reposa en sus bases de datos.

1. Obtener y utilizar los Datos personales que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto y para atender en debida forma la relación que establezca con el Titular del dato, de modo que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos.

Tales Datos personales corresponden a pacientes, usuarios, profesionales de la salud, proveedores, colaboradores y en general aquellas personas naturales o con las que **BOLÍVAR SALUD IPS** se relaciona.

2. Al solicitar la autorización requerida al Titular de los Datos personales, **BOLÍVAR SALUD IPS**:
  1. Informará de manera clara y suficiente a los titulares de la información sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
  2. Será explícita en informar cuando se solicite el suministro de datos sensibles, e informará acerca del carácter facultativo de su entrega.
  3. Obtendrá la autorización de forma previa al Tratamiento de los Datos personales, a más tardar al momento de la recolección de tal información.
3. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus Datos personales.
4. Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus Datos personales.
5. Obtener nueva autorización por parte del Titular, en los eventos en que **BOLÍVAR SALUD IPS** requiera utilizar Datos personales con una finalidad distinta a la previamente informada a su Titular y autorizada

por éste. Se exceptúa de esta obligación si conforme a la ley, el nuevo uso sea legítimo y razonablemente previsible por parte del Titular del dato, en el marco de su relación con **BOLÍVAR SALUD IPS**.

6. Adoptar e incorporar a sus procesos, los mecanismos para que los Titulares de los Datos personales a los que da Tratamiento, puedan conocer, consultar, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, así como puedan ejercer sus derechos para revocar la autorización, cuando sea procedente, todo de acuerdo con los términos señalados en la presente Política.
7. Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos señalados en esta Política.
8. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
9. Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los Datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
10. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
11. Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
12. Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
13. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular.
14. Velar por la confidencialidad de los Datos personales. La información personal tratada debe ser conocida y manejada exclusivamente por los colaboradores autorizados de **BOLÍVAR SALUD IPS**, para ello. El deber de reserva de los colaboradores frente a los Datos personales a los que tengan acceso se extiende después de finalizada la actividad realizada por éste en relación con el Tratamiento.
15. Informar a las autoridades competentes en los términos que señala la Ley las situaciones destacadas relativas a la administración de los Datos Personales, en particular cuando ocurran incidentes de seguridad.
16. Conservar los archivos o bases de datos que contengan Datos personales por el período que la normatividad vigente así se lo exija o permita. La vigencia de las bases de datos estará atada al ejercicio del objeto social de **BOLÍVAR SALUD IPS** y al cumplimiento efectivo del principio de necesidad y razonabilidad.
17. En consecuencia, el período mínimo de conservación de los Datos personales del Titular corresponderá al término de duración de su relación legal o contractual con ésta, o aquel que sea requerido para que **BOLÍVAR SALUD IPS** cumpla con sus obligaciones legales o contractuales o

aquel necesario para que se puedan ejercer los derechos por parte del Titular del dato en el marco de la naturaleza de la relación que los vincula.

18. Velar porque, si hay lugar a ello de acuerdo a lo previsto en la normatividad vigente, se haga el registro de las bases de datos que contengan Datos Personales objeto de Tratamiento por su parte.
19. Garantizar la implementación para que las políticas y procedimientos previstos por **BOLÍVAR SALUD IPS** en esta Política sean divulgadas entre sus Grupos de Interés, así como sus futuras modificaciones.
20. Ajustar los procedimientos de tal forma que las consultas o Reclamos de los Titulares sean atendidos en forma clara, sencilla y oportuna, y en todo caso, en un término que no podrá superar el previsto en la normatividad vigente. **BOLÍVAR SALUD IPS** velará por la suficiencia y claridad de las respuestas a tales consultas o Reclamos.

**BOLÍVAR SALUD IPS** es consciente de su responsabilidad y expresa su compromiso de velar por la adecuada implementación y supervisión de estas Políticas.

## 7. DEBERES DE BOLÍVAR SALUD IPS COMO ENCARGADO DE LA INFORMACIÓN

En aquellos eventos en que **BOLÍVAR SALUD IPS** realiza el Tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Verificar que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a Bolívar Salud IPS los Datos personales que tratará como encargado.
2. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
6. Dar el trámite correspondiente a las consultas y Reclamos por parte de los Titulares de conformidad con lo establecido en la ley y en esta Política.
7. Registrar en la Base de Datos la leyenda "Reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
8. 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.
9. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

10. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
11. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el usuario o facultadas por la ley para dicho efecto.
12. 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, en los términos establecidos por ésta.
13. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 8. AUTORIZACIONES

### 1. Autorización

En concordancia con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, la recolección, el almacenamiento y el uso de Datos personales por parte de **BOLÍVAR SALUD IPS** debe contar con la Autorización del Titular en la que se manifieste su consentimiento previo, expreso e informado para que ésta lleve a cabo el Tratamiento de sus Datos personales.

**BOLÍVAR SALUD IPS** dispondrá de un canal ya sea físico o digital para hacer pública La Política de Tratamiento de Datos Personales, y sus Grupos de Interés deberán leerla y aceptarla para poder iniciar el vínculo y el consiguiente Tratamiento de sus Datos personales. Para los casos en los que se solicite de forma física o por otro medio diferente del virtual el texto o guión que se utilice incluirá:

1. El Tratamiento al cual son sometidos los Datos personales y la finalidad de estos.
2. 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.
3. Los derechos que le asisten como Titular.
4. La identificación, dirección electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
5. La forma de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.

### 2. Excepciones a la autorización

**BOLÍVAR SALUD IPS**, para el Tratamiento de Datos personales, requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular de los mismos, excepto en los siguientes casos autorizados por la ley 1581 de 2012:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### 3. Autorización para el tratamiento de datos sensibles

Cuando haya lugar a dicho Tratamiento, **BOLÍVAR SALUD IPS** deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. 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.
3. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos personales sensibles. Si éste no desea hacerlo y los datos corresponden o se requieren para acceder a los servicios de La Institución, se entenderá que el Titular que manifiesta su negativa no está dispuesto a continuar con el servicio y solo se conservarán los datos que por Ley sean requeridos.

En cumplimiento de la normatividad vigente sobre la Protección de Datos personales, al interior de **BOLIVAR SALUD IPS** se prohíbe el Tratamiento de Datos sensibles, excepto cuando:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. 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.

### 4. Medios para obtener y otorgar la autorización

**BOLÍVAR SALUD IPS**, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, obtendrá de manera previa al Tratamiento de los Datos personales, la Autorización de los Titulares o de quienes se encuentren legitimados para ello a través de diferentes mecanismos como: Formato de autorización para la recolección y Tratamiento de Datos personales, grabación de llamada, a través de correo electrónico, WhatsApp, mensaje de datos o cualquier otro mecanismo que permita concluir inequívocamente que la autorización fue otorgada.

### 5. Prueba de la autorización

Respetando los derechos de los Titulares, **BOLÍVAR SALUD IPS** pondrá en funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los titulares el acceso a los medios de prueba conducentes a verificar la Autorización emitida para el Tratamiento de sus Datos personales.

## 6. Excepciones a la autorización

**BOLÍVAR SALUD IPS**, para el Tratamiento de Datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular de estos, excepto en los siguientes casos autorizados por la ley 1581 de 2012:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 9. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

### 1. Canales para ejercer los derechos del titular

Los canales de atención dispuesto por **BOLÍVAR SALUD IPS** para garantizar el ejercicio de los derechos del Titular son los siguientes:

**Correo electrónico:** protecciondedatos@saludbolivar.com

**Dirección física en la ciudad de Bogotá D.C.:**

- Avenida el Dorado No. 68C 61 Oficina 704 Edificio Torre Central Davivienda
- Calle 134 #7b- 83 consultorio 513
- Carrera 10 # 16 - 39 piso mezanine

**Línea Telefónica:** (571) 4270500.

### 2. Procedimientos

**BOLÍVAR SALUD IPS** realizará, previamente a darle curso a la solicitud, la verificación de la identidad del Titular solicitando confirmación de ciertos Datos personales que reposan en la base de datos. Una vez verificada la identidad del Titular se le suministrará la información solicitada sobre sus Datos personales y se podrá atender cualquier otra solicitud referida a los mismos.

En el caso en que el Titular necesite realizar una consulta adicional o solicite que la información contenida en la base de datos de **BOLÍVAR SALUD IPS** sea actualizada, rectificadas, modificadas o suprimidas, o considere que hay un presunto incumplimiento en la protección de sus datos, éste podrá presentar una consulta/reclamo a través los medios dispuestos para tal fin.

La consulta, queja o reclamo elevado por un titular deberá contener, como mínimo, los siguientes puntos:

1. Identificación completa (nombre, dirección de notificación, documento de identificación).
2. Descripción de los hechos que dan objeto a la consulta/reclamo.
3. Documentos soporte a los hechos.
4. Vía por la cual quiere recibir la respuesta a su consulta/reclamo.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de ésta en **BOLÍVAR SALUD IPS** cuando se trate de un medio físico o digital definidos anteriormente. 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.

**Parágrafo.** Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del Dato personal.

### 1. Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de Bolívar Salud IPS. El Responsable o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

### 2. Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **BOLÍVAR SALUD IPS**, ya sea por medio físico o digital a los canales definidos anteriormente con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo 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.

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.

2. 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 hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Nota:** en el asunto de la solicitud se deberá indicar que se trata de Datos personales.

### 3. Petición de actualización y/o rectificación

Bolívar Salud IPS, rectificará y actualizará, a solicitud del Titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por La Institución, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

### 4. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus Datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

El Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a **BOLÍVAR SALUD IPS**, la supresión o eliminación de sus Datos personales cuando:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
3. Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera 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 **BOLÍVAR SALUD IPS**.

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto **BOLÍVAR SALUD IPS**, podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los Datos personales en los siguientes casos:

1. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. 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.
3. 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.

### 5. Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante **BOLÍVAR SALUD IPS**.

## 10. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Modificación

**BOLÍVAR SALUD IPS**, se reserva el derecho de modificar La Política en cualquier momento. Sin embargo, cualquier modificación sustancial o material será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), correo electrónico, teléfono celular, correo físico y redes sociales o medios similares, con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigor. Las demás modificaciones serán informadas al tiempo de su implementación.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política general o especial y no exista una causa legal o contractual que impida la revocación, podrá solicitar a **BOLÍVAR SALUD IPS** el retiro de su información a través de los canales indicados en la presente Política.

### 2. Vigencia

La presente Política entrará en vigor a partir de su publicación. Las bases de datos de **BOLÍVAR SALUD IPS** se conservarán por tiempo indefinido necesario para garantizar el cumplimiento de su objeto social, los que ordene la ley y lo que dispongan otras normas en materia de retención documental.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se aprueba a los 29 días del mes de Julio de 2020 y se suscribe por su representante Legal.