



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 1
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

1. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA.


2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA con NIT.830038185-1 ubicado en la Cra. 16ª No 82-10 Teléfono 7957272. Constituida por escritura pública No .0004116 de Notaria 25 de Bogota y con matricula expedida por la Cámara y Comercio de Bogota No 00833598 del 12 de Noviembre 1997. Es una IPS dedicada a la realización de estudios clínicos para casas farmacéuticas las cuales patrocinan estas actividades.

Así pues SOLANO & TERRONT Servicios Médicos LTDA es responsable del Tratamiento de Datos personales, privados, semiprivados de proveedores, pacientes, patrocinadores y colaboradores sobre los cuales decida de forma autónoma y directa. Para esto contamos con los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, e infraestructura administrativa de calidad, con el fin de atender de manera oportuna los requerimientos, quejas, consultas, peticiones y reclamos relacionados con la protección de la información.

3. DEFINICIONES

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del

 <p>uniendo UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGÍA</p>	<p align="center">SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO UNIENDO</p> <p align="center">PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p align="center">UNI-PR-AD-002-V1</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	<p>No PAGINAS: 11 PAG. 2 ELABORADO POR: ADMINISTRACION REVISION No 1 Calidad FECHA APROBACION: 15 Dic15 APROBACION: DIR ADMON</p>
--	---	---

Responsable del Tratamiento. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 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.
- Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. GENERACION DE POLITICAS

SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA ha definido las siguientes políticas:

- **POLITICA DE MANEJO DE DATOS PACIENTE**
Su información personal será utilizada para proveer servicios de salud y evaluar la calidad del servicio. Para los fines antes mencionados, requerimos obtener datos personales: identificación, nombres, apellidos, información de nacimiento, información de residencia y contacto, persona responsable y teléfono. Usted tiene derecho de acceder, rectificar y revocar la autorización otorgada mediante consentimiento informado, o enviando correo electrónico a claudiaocha@investigacionuniendo.com. Sus datos personales por deber legal deben permanecer en la base de datos de los pacientes. Sus datos personales no pueden ser transferidos, solo serán transferidos datos de salud en caso de una solicitud judicial y con autorización del paciente.



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 3
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

- **POLITICA DE MANEJO DE DATOS PROVEEDORES**

Su información personal será utilizada para proveer bienes y servicios. Para los fines antes mencionados, requerimos obtener datos personales: identificación, nombres y apellidos, cedula o NIT. Usted tiene derecho de acceder, rectificar y revocar el consentimiento administracion@investigacionuniendo.com. Sus datos personales por deber legal deben permanecer en la base de datos de los proveedores rectificar y revocar el consentimiento otorgado mediante circular de autorización mediante notificación a correo electrónico. Los datos personales no pueden ser transferidos, solo en caso de solicitud de entes regulatorios.

- **POLITICA DE MANEJO DE DATOS EMPLEADOS**

Su información personal será utilizada para proveer bienes y servicios. Para los fines antes mencionados, requerimos obtener datos personales: identificación, nombres y apellidos, cedula y datos, profesión y salario. Usted tiene derecho de acceder, rectificar, y revocar el consentimiento otorgado mediante circular de autorización administracion@investigacionuniendo.com. Sus datos personales por deber legal deben permanecer en la base de datos de personal. Los datos personales no pueden ser transferidos, solo en caso de solicitud de entes regulatorios.

5. TRATAMIENTO

La institución, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales y prestación de servicios, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, pacientes, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

La información y datos personales integrados en las bases de datos que SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA. Que Gestiona como responsable o encargado son sometidos al siguiente tratamiento.

1. Se registran los datos personales, privados, semiprivados y sensibles en las bases de datos, previa autorización del titular de la misma.
2. Se almacena en un archivo físico y electrónico para citas.
3. Se utiliza para dar cumplimiento a los protocolos de estudios clínicos.
4. La información personal será actualizada cuando sea necesario, previa autorización del titular.



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 4
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

5. Se realizaran copias de seguridad de las bases de datos que contienen la información personal objeto de tratamiento.
6. No se comparte con ninguna entidad pública ni privada con la cual no se tenga una relación contractual, exceptuando los casos establecidos en la ley y para atender requerimientos judiciales o de entes de control como la Superintendencia de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio, patrocinadores y otras entidades de control.
7. Se suprimirán los datos semiprivados, privados y sensibles una vez hayan cumplido la finalidad del tratamiento y sin perjuicio de normas legales, que dispongan lo contrario. Los datos personales deberán ser conservados cuando así lo requiera para la obligación legal o contractual.
8. Se transmite a los terceros con los cuales se tenga relación contractual y que patrocinan la investigación clínica.
9. No se usan para ofrecer servicios o productos.
10. No se usa para ninguna otra finalidad diferente a la establecida en la presente política.

6. FINALIDAD

SOLANO & TERRONT Servicios Medico LTDA acorde con sus políticas y en virtud de su objeto social ha capturado y mantenido desde su creación en 1997, información personal, privada, semiprivada y sensible de sus pacientes, privada y semiprivada de proveedores, clientes, patrocinadores y colaboradores. Para ello contamos con recursos humanos, tecnológicos, financieros, así como una infraestructura administrativa de calidad con la cual podemos garantizar el correcto e idóneo Tratamiento de la información así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus titulares.

Estos datos han sido recolectados, almacenados, actualizados, transmitidos, organizados, rectificados y relación laboral, comercial y civil, aplicando las siguientes políticas en general administrados, de acuerdo con la respectiva

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de la Institución con las siguientes finalidades:

- Para el envío de información a sus trabajadores y familiares.
- Para la prestación de los servicios de salud a los pacientes, para elaboración de historias clínicas, estado de salud del paciente.
- Asignación y reasignación de citas, y demás operaciones que se deriven del cumplimiento de lo establecido en el Sistema De Seguridad Social en Salud.
- Emisión de respuestas a los requerimientos de las entidades de control y patrocinadores.



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 5
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de la institución.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus pacientes, proveedores y clientes, mediante el envío de información relevante, proceso de atención, la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y el reclutamiento de pacientes.
- Para la interacción con sus pacientes, para la verificación del cumplimiento de los estándares de atención, de sus obligaciones legales con sus trabajadores.
- Para la verificación de saldos de sus patrocinadores.
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de la institución, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

1. Conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales del tratamiento o encargado del Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA, para el Tratamiento de sus Datos Personales.
3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
4. Consultar de forma gratuita sus datos personales cada vez que exista modificaciones sustanciales a la Política de Tratamiento de la información Personal que motive nuevas consultas.
5. Presentar ante la Superintendencia de salud o Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
6. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 13 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 6
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la institución, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

7. El titular solo podrá elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que modifiquen.


8. DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION PERSONAL&

SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA en su calidad de responsable en el tratamiento de la información personal tendrá en cuenta los siguientes Deberes:

1. Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y total ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data.
2. Solicitar y conservar, según las disposiciones de Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular para el Tratamiento de la información.
3. Mantener actualizada la información, requiriendo al Titular de ser necesario. Así como rectificarla información cuando esta sea incorrecta o dudosa.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizar su confidencialidad e integridad.
5. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
6. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entes de control.
7. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento de Información Personal.
8. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a su información personal.

9. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

El área administrativa tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de Solano & Terront Servicios Médicos LTDA., están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Administración y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

	<p>SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO UNIENDO</p> <p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>UNI-PR-AD-002-V1</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	<p>No PAGINAS: 11 PAG. 7 ELABORADO POR: ADMINISTRACION REVISION No 1 Calidad FECHA APROBACION: 15 Dic15 APROBACION: DIR ADMON</p>
--	---	---

La Administración también ha sido designada por Solano & Terront Servicios Médicos LTDA como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

10. AUTORIZACIÓN

La Institución debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que la institución realice el Tratamiento de sus Datos Personales.


Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por la institución, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando circular de autorización como el indicado en el anexo 1
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de la firma de consentimiento informado donde se da la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso la institución asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por la institución, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.

 <p>uniendo UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGÍA</p>	<p align="center">SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO UNIENDO</p> <p align="center">PROCESO ADMINISTRATIVO UNI-PR-AD-002-V1</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	<p>No PAGINAS: 11 PAG. 8 ELABORADO POR: ADMINISTRACION REVISION No 1 Calidad FECHA APROBACION: 15 Dic15 APROBACION: DIR ADMON</p>
--	---	---

- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 7 de ésta Política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, la institución deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

12. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 9
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, la institución sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, la institución deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, 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.

13. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

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


Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su representante, podrán solicitar a la institución, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la institución para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por Solano & Terront Servicios Médicos LTDA a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

Se debe tener en cuenta que las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el titular de la información o por su representante legal. Solano & Terront se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario.

	<p>SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO UNIENDO</p> <p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>UNI-PR-AD-002-V1</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	<p>No PAGINAS: 11 PAG. 10 ELABORADO POR: ADMINISTRACION REVISION No 1 Calidad FECHA APROBACION: 15 Dic15 APROBACION: DIR ADMON</p>
--	---	--

La solicitud debe estar dirigida a Solano & Terront servicios Médicos LTDA. y debe contener como mínimos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular
- Número de identificación del Titular
- Datos de localización del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
- Documentos que considera soportan su consulta o reclamo.
- Medio por el cual desea recibir respuesta.
- Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al Titular, de adjunta documentos que permitan actuar en su nombre.
- Firma del peticionario

Solano & Terront Servicios Médicos LTDA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

La institución ha definido que debe hacer una Comunicación dirigida a SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA. Por correo administracion@investigacionuniendo.com con los datos antes mencionado si es para clientes, proveedores y agenda de citas. Para personal de la institución es Claudiaocha@investigacionuniendo.com


Atención y respuesta por parte de la institución:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la información está incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurre dos (2) meses desde la fecha de recepción del reclamo sin que el solicitante haya aportado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

La Gerencia de Solano & Terront servicios Médicos LTDA a delegado a la administradora para la recepción y respuesta de peticiones, consultas y reclamos de proveedores, clientes

	<p>SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO UNIENDO</p> <p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>UNI-PR-AD-002-V1</p> <p>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	<p>No PAGINAS: 11 PAG. 11 ELABORADO POR: ADMINISTRACION REVISION No 1 Calidad FECHA APROBACION: 15 Dic15 APROBACION: DIR ADMON</p>
--	---	--

y pacientes. La encargada de Gestión Humana quien reciba y responda todo los requerimientos de estas personas.

Por correo administracion@investigacionuniendo.com con los datos antes mencionado si es para clientes, proveedores y agenda de citas. Para personal de la institución es Claudiachoa@investigacionuniendo.com

14. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La Institución hizo aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, y proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de la institución se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. La institución no garantiza la seguridad total de su información, ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de la institución y sus Encargados. La institución exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

15. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Institución podrá revelar a sus patrocinadores, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre la institución y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de la institución a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE



**SOLANO & TERRONT SERVICIOS MEDICOS LTDA
UNIDAD INTEGRAL DE ENDOCRINOLOGIA UNIENDO
UNIENDO**

PROCESO ADMINISTRATIVO

UNI-PR-AD-002-V1

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

No PAGINAS: 11
PAG. 12
ELABORADO POR:
ADMINISTRACION
REVISION No 1
Calidad
FECHA APROBACION:
15 Dic15
APROBACION: DIR ADMON

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

17. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 17 de Octubre de 2013.

18. CONTROL DE CAMBIOS

No Versión	Autor	Cambio	Fecha
1	Administración	Realización	15 octubre 2015