

SISTEMA DE GESTION DE TRATAMIENTO DE DATOS  
POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
CENTRO AUDIOLOGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY SAS

### Introducción

El Centro Audiológico y Quirúrgico del Country SAS (CAQC), IPS privada que presta servicios ambulatorios de medicina especializada, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2.012 por la cual se reglamentó “el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”, sin perjuicio de las demás normas concordantes tales como Leyes sobre protección de Datos Personales, Secretos Empresariales, Reserva de la Historia Clínica, entre otras, garantiza el adecuado Tratamiento de los datos personales y datos sensibles de los titulares, tales como Pacientes, Clientes, Contratistas, Proveedores, y Colaboradores, datos sobre los cuales decida de manera directa y autónoma.

### POLÍTICA Y FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El Centro Audiológico y Quirúrgico del Country SAS como Responsable del Tratamiento de la información de datos personales y datos sensibles de los titulares, cuenta con la infraestructura, tecnología y recurso humano y físico idóneos para garantizar el adecuado manejo de la información a la cual accede, así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus titulares contenidos en la Constitución y en la Ley, tales como permitir el conocimiento, actualización, rectificación y supresión de información personal, y en general lograr la administración de los datos de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial) de los diferentes titulares, aplicando las siguientes políticas:

1. El CAQC comprometido con el adecuado manejo de la información a la cual accede en virtud de su objeto social, tiene establecida políticas de seguridad que cuentan con procesos de control seguros para la obtención, almacenamiento y uso correcto de los datos personales y datos sensibles personales, evitando que la información sea divulgada, utilizada, destruida ó modificada erróneamente por terceros y para fines no autorizados.
2. El CAQC solicita la información requerida a los titulares con la finalidad de cumplir correctamente con la prestación de servicios de salud de medicina especializada habilitados y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud. La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo titular y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley.

3. En todo caso, y para los efectos del proceso de atención, cuando un titular tenga la condición de paciente, deberá suministrar al personal de salud la información necesaria para garantizar un adecuado manejo siendo responsabilidad del personal asistencial y administrativo del CAQC, el mantenimiento de la reserva de la historia clínica, conforme con lo establecido en la Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1999 expedida por el entonces Ministerio de Salud.
4. En el CAQC se velará por el estricto cumplimiento de los Derechos fundamentales de los menores, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos sensibles personales como la Autorización previa de sus representantes; en ningún caso el CAQC, desatenderá el interés superior del menor.
5. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los pacientes del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de derechos de los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  - Autorización para el acceso a los servicios de salud.
  - 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 servicios de salud ofrecidos por el CAQC por medio de encuestas de satisfacción escritas
  - Para el envío de información, a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre resultados de pruebas ó confirmaciones de citas, así como actividades administrativas y comerciales que apoyan la prestación de salud.
  - 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 CAQC.
6. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los usuarios de audífonos del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de los productos que correspondan a los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  - Programación de los audífonos
  - Para el envío de información, a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre resultados de pruebas ó confirmaciones de citas, así como actividades administrativas y comerciales que apoyan la prestación de salud.
  - 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 CAQC.

7. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los colaboradores del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de los productos que correspondan a los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  - Realización del proceso de selección de personal de acuerdo a su aptitud para un cargo o tarea.
  - Establecer una relación contractual.
  - Ofrecerle oportunidades de capacitación.
  - Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar y salud ocupacional.
  - Cumplir el proceso de afiliación al Sistema 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 la defensa ante acciones legales, cumplir con exigencias judiciales o de otras autoridades competentes, derivadas de la vinculación contractual.
  - 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.
  -
  
8. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los contratistas del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de los productos que correspondan a los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  
9. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los clientes del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de los productos que correspondan a los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  
10. El tratamiento de los datos personales y datos sensibles personales proporcionados por los proveedores del CAQC., tendrá la siguiente finalidad:
  - Identificación y validación de los productos que correspondan a los usuarios.
  - Actualización de datos entregados por el titular.
  - Realizar la vinculación contractual.
  - Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.
  - Publicar servicios en el portal CAQC en línea.
  - Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.

## DATOS SENSIBLES

En el evento que se recolecten Datos Personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento. CAQC SAS podrá recolectar y dar tratamiento a datos personales sensibles cuando:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

## DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Queda proscrito el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes requisitos: i) se asegure el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, y ii) respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

## DERECHOS DEL TITULAR

El titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al CAQC o Encargado del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al CAQC, 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.
- Ser informado por el CAQC o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten 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.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para el almacenamiento de los datos, CAQC S.A.S. cuenta con una técnica de encriptación de datos personales y la transmisión de los datos a los encargados, se hace en archivos protegidos con contraseña. Los accesos a los sistemas están protegidos con un alto nivel de seguridad en la autenticación y autorización. Las bases de datos están alojadas en un data center que otorgan los niveles de integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

## RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las solicitudes relacionadas con tratamiento de datos personales ó sensibles, de cualquiera de los titulares de la información, serán atendidas y gestionadas por la Coordinación de Calidad por medio del correo electrónico [calidad@caqc.co](mailto:calidad@caqc.co) o a través de la línea 2184252 Bogotá y a través de la página web [www.caqc.co](http://www.caqc.co) en el link PQR.

## PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR (CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN)

Las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el titular de los datos o por su representante legal. La solicitud debe contener la información personal requerida (Nombre y datos de contacto para recibir la respuesta), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos para ejercer su derecho como titular. CAQC SAS dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

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. 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.

## DEBERES DEL TITULAR EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

En su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y datos sensibles, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, CAQC SAS, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Al momento de solicitar al Titular la autorización para el tratamiento de datos personales, CAQC SAS deberá informar de manera expresa y clara: el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 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.
- Garantizar que la información que se suministre a los encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los encargados del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente les hayan suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a dichos encargados se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando esta sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar a los encargados del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- Exigir a los encargados del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento, en la ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.
- Adoptar un procedimiento que garantice el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a los encargados del tratamiento cuando una determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el tratamiento respectivo.
- Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## VIGENCIA

CAQC SAS cuenta con el procedimiento de “Uso y Manejo digital de la Información operativa de la Organización” desde el 5 de marzo de 2013.

La presente política rige a partir del 15 de junio de 2017.

## ANEXO 1

### **AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, declaro que entrego de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales: Nombres y apellidos, número de documento de identificación, género, dirección fija y electrónica, ciudad de residencia, departamento, números teléfonos fijo y celular, fecha de nacimiento, correo electrónico (en adelante los "Datos Personales") a nombre de la empresa CAQC S.A.S. (en adelante "LA EMPRESA"). En los términos de las definiciones de la Ley 1581 de 2012, CAQC S.A.S. actúa como responsable y encargada del tratamiento de mis datos Personales.

Doy mi autorización expresa para que CAQC S.A.S. recolecte y de cualquier otra manera trate mis Datos Personales para las siguientes finalidades: Desarrollo y control de la relación comercial entre los titulares y CAQC S.A.S.; ejecución y desarrollo del objeto social de CAQC S.A.S: prestación de servicios de salud; atención y respuesta a peticiones quejas y reclamos de los titulares de los datos y de las autoridades y demás usos administrativos, legales, comerciales o publicitarios necesarios para el ejercicio de la actividad empresarial de la CAQC S.A.S. o que expresamente sean autorizados por los titulares.

En relación con los Datos Personales recolectados y tratados y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, he sido informado que tengo los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho lo podré 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;
- b) 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;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten 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;
- f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Con el fin de ejercer los derechos anteriormente enumerados, para realizar consultas o reclamos relacionados con sus datos Personales, se puede contactar con la Coordinación de Calidad por medio del correo electrónico [calidad@caqc.co](mailto:calidad@caqc.co) o a través de la línea 2184252 Bogotá y a través de la página web [www.caqc.co](http://www.caqc.co) en el link PQR.

Firma:

Nombre:

Cédula de ciudadanía:

Nota: Si el titular de los datos es menor de edad, sus datos serán tratados de acuerdo a lo estipulado en la ley 1581 de 2012 art 7.

## ANEXO 2

### AVISO DE PRIVACIDAD

Responsable: CAQC S.A.S. identificado con NIT. 830.113.069- 4

Domicilio Social: Cra 16ª No. 82-75 Of. 402, Bogotá - Colombia.

Correo electrónico: calidad@caqc.co

Teléfono: (1) 2184252

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, le informamos que los datos personales que usted nos ha entregado, como empleado, cliente, proveedor o usuario, harán parte de nuestra base de datos para ser usados con la siguiente finalidad:

- Desarrollo y control de la relación comercial y la de prestación de servicios de salud, entre los titulares y CAQC S.A.S.;
- Ejecución y desarrollo del objeto social de CAQC S.A.S.;
- Respuesta a peticiones quejas y reclamos de los titulares de los datos y de las autoridades y
- Demás usos administrativos, legales, comerciales o publicitarios necesarios para el ejercicio del objeto social del CAQC S.A.S. o que expresamente sean autorizados por los titulares.
- Enviar comunicaciones físicas, electrónicas, celular, vía mensajes de texto o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, para suministrar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones, realizar encuestas, cumplir con obligaciones contractuales, desarrollo de actividades precontractuales y pos contractuales y efectuar trámites
- La prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

El manejo de dichos datos se hará de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento para Tratamiento de Datos Personales”, que contiene las políticas establecidas por nuestra Entidad para el tratamiento de datos, los mecanismos para la efectividad de los derechos del titular de la información a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos que reposan en nuestra base de datos, así como a reclamar al responsable y revocar la autorización para su uso. Dicho procedimiento puede ser consultado en la página web: [www.caqc.co](http://www.caqc.co)