



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S., en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 artículo 2.2.2.25.3.1 y siguientes, actualiza y socializa a través de su portal web el presente documento denominado POLÍTICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES a todos sus clientes pasados, presentes, y futuros, a todos los receptores de información misional y comercial, el personal de trabajo, visitantes, participantes, consultantes, socios, accionistas, contratistas, y en general de cualquier titular de información en nuestras bases de datos.

1. OBJETIVO

Por medio del presente documento **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, presenta las políticas para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de protección de datos personales.

2. ALCANCE

Este documento se aplicará a todo tratamiento de datos personales que sea generado en Colombia en materia de consultas en bases de datos y que sea recibido y tratado por parte de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.** sus directivos, empleados y colaboradores e igualmente en aquellos casos en que **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, celebre acuerdos con otras personas para cualquier clase de actividad relacionada con el tratamiento de datos personales de los cuales es responsable.

En razón de la misión institucional, el tratamiento de datos personales por parte de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, se regirá bajo la Ley 1581 de 2012 en todos los casos.

3. INFORMACIÓN GENERAL (Numeral 1 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S. es una sociedad mercantil inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, identificada con el NIT 830.113.069-4

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1074 de 2015, a continuación, se presentan los datos generales de la empresa:

Razón Social	CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY S.A.S.
Domicilio	Bogotá
Dirección	Calle 97 # 23 -60 Of. 401
Correo Electrónico	administracion@caqc.co
Teléfono	7216798



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

Establecer lineamientos y directrices generales para el manejo, preservación, confidencialidad de la información de Usuarios, Participantes, Trabajadores, Proveedores, Clientes y otras partes interesadas.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES PARA LAS CUALES SE UTILIZA LA INFORMACIÓN (Numeral 2 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015).

4.1. FINALIDADES GENERALES

El tratamiento de los datos personales por parte de LA INSTITUCIÓN, se llevará a cabo para dar cumplimiento a las siguientes finalidades generales y a las específicas que se mencionarán más adelante:

- Llevar a cabo estudios estadísticos, de mercado y administrativos en general con el fin de analizar el perfil de sus clientes o posibles clientes y emplear los resultados en la toma de decisiones de carácter administrativo.
- Controlar el acceso a las oficinas del **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas, sistemas de control de acceso y en general el uso de cualquier dispositivo que permita garantizar la seguridad de los bienes y personas al interior de LA INSTITUCIÓN.
- Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares, personas autorizadas por estos y entidades públicas que en virtud de la ley deban recibir los datos personales.
- Contactar a las personas con quienes **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, tiene o ha tenido relación, tales como trabajadores, accionistas, participantes, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para atender cualquier finalidad de carácter específica que se mencione más adelante en el presente documento.
- Transferir la información a diversas áreas de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, con el fin de desarrollar las operaciones propias de la misma, tales como pagos a terceros, reporte a entidades públicas y privadas, ejecución de procedimientos financieros, de talento humano, misionales y de evaluación de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**,
- Registrar los datos personales en los sistemas de información **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, en sus bases de datos físicas y digitales.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas y a las específicas que se mencionaran más adelante en el presente documento que sean necesarias para desarrollar el objeto social de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**,



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- Para efectuar los registros en los sistemas correspondientes de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, tales como: 1. Sistemas contables. 2. Sistemas bancarios. 3. Sistemas de historia clínica, etc.
- Dar a conocer nuevas versiones de la política de tratamiento de datos personales y de enviar
- Enviar comunicaciones con el fin de dar a conocer información de interés relacionada con el área en la cual se desempeña el titular de los datos personales.
- Transferir, usar, comunicar, suprimir, compartir y actualizar a terceros que tengan, hayan tenido o esperen tener algún tipo de vinculación con la empresa, tales como: 1. Empleados que deban conocer los datos para el desarrollo de sus labores. 2. Contratistas que deban conocer los datos para el desarrollo de sus labores, etc.

4.2. GESTIÓN DE CLIENTES, USUARIOS Y PARTICIPANTES

El tratamiento de /os datos personales por parte de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, se llevará a cabo para dar cumplimiento a las siguientes finalidades específicas frente a clientes pasados y vigentes:

- Para el ejercicio, conocimiento, validación, reporte y construcción de los negocios jurídicos que **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, celebra en desarrollo de su objeto social.
- Para llevar a cabo un estudio de antecedentes del cliente, análisis personal, análisis de riesgos, veracidad de la información fáctica presentada, la verificación de su capacidad económica, sus antecedentes, el grado de cumplimiento de sus compromisos contractuales tanto positiva como negativamente, su comportamiento de pago, su riesgo financiero, sus relaciones con unidades de servicio al cliente, sus estadísticas contractuales y judiciales si las hubiera; la realización de estudios estadísticos y comportamentales que permitan entender mejor las necesidades de los clientes, participantes y usuarios y ofrecerles mejores productos y servicios.
- Para desarrollar la gestión contractual encomendada y con el fin de generar los respectivos reportes a entidades públicas y privadas.
- Centro **Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, otorgará la información de sus clientes o que en razón de su ejercicio conozca de terceros siempre que sea requerido por autoridad administrativa o judicial.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con los clientes, mediante el envío de información comercial relevante.
- Para mejorar, promocionar y desarrollar productos y o servicios adicionales de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos o servicios ofrecidos por **Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con los productos o servicios que ofrece **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**
- Para el fortalecimiento de las relaciones con los posibles clientes, mediante el envío de información comercial relevante.
- Para mejorar, promocionar y desarrollar los productos y servicios de **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**
- Actividades de investigación administrativa y comercial, actividades propias de los datos recolectados, almacenados, usados o suprimidos por **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S., S.A.S.**, estadística, estudio de mercado, conocimiento del perfil comercial y familiar futuro cliente, de sus empleados o colaboradores, campañas comerciales, el envío de cotizaciones, ofertas, encuestas de atención al cliente y en general de cualquier tipo de campañas de mercadeo relacionadas con productos o servicios de **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**

4.3. GESTION FINANCIERA

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de /os derechos de los accionistas, socios y en general miembros de órganos colegiados de **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**
- Para el pago de dividendos de socios o accionistas.
- Para enviar información sobre **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**, que se requiera socializar con el titular.
- Para el reporte de datos personales ante la Cámara de Comercio de domicilio de la empresa en los casos en los cuales se requiera efectuar algún registro frente a socios, accionistas, miembros del Consejo Directivo, etc.

4.4. GESTION DE TALENTO HUMANO

El tratamiento de los datos personales por parte de **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**, se llevará a cabo para dar cumplimiento a las siguientes finalidades específicas frente a aspirantes a empleos ofrecidos por LA INSTITUCIÓN, empleados vigentes y antiguos de la misma:

- Los datos recolectados, almacenados, usados o suprimidos por **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**, a través de diferentes medios tales como formularios de la página web, redes sociales, medios físicos, y demás herramientas de comunicación, serán utilizados para el desarrollo de



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

actividades que regulen los ciclos de talento humano tales como ingreso, permanencia, retiro, de personal.

- Desarrollar las relaciones laborales óptimas, constructivas, transparentes, informadas, en todo el proceso de cumplimiento de los deberes recíprocos.
- Para la evaluación del cumplimiento de obligaciones de /os empleados y en general
- para llevar a cabo el desarrollo de cualquier obligación patronal de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**,
- Una vez terminada la relación laboral o contractual el uso que se le dará a la información.
- Administrar y operar los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales.
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, asuntos médicos, aspectos sociales y personales, entre otras.
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley.
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización.
- Planificar y gestionar actividades empresariales.
- Entregar los datos personales a personas naturales o jurídicas para el ofrecimiento de planes, productos, servicios y/o beneficios a los empleados y contratistas.

4.5. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

El tratamiento de los datos personales por parte de **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, se llevará a cabo para dar cumplimiento a las siguientes finalidades específicas frente a posibles proveedores, posibles contratistas, contratistas y proveedores vigentes y contratistas y proveedores antiguos de la misma:



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- Para evaluar integralmente candidatos a ser proveedores, para conocer la información de idoneidad integral, antecedentes y certificación de los proveedores (todos los contratos celebrados por estos) su comportamiento contractual y la relación de derechos y obligaciones recíprocos.
- Desarrollar las relaciones comercia/es óptimas, constructivas, transparentes, informadas, en todo el proceso de cumplimiento de los deberes recíprocos.
- Una vez terminada la relación contractual el uso que se le dará a la información será para la emisión de certificaciones o reportes a entidades que lo requieran.
- Administrar y operar los procesos de selección y vinculación de contratistas o proveedores, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales, comerciales y personales.
- Para la evaluación del cumplimiento de obligaciones de los contratistas o proveedores y en general para llevar a cabo el desarrollo de cualquier obligación civil o comercial de **Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S.**

4.6. GESTION DE SERVICIOS

Datos Biométricos

Centro Auditivo y Quirúrgico del Country S.A.S., utiliza dispositivos de recolección de datos biométricos, los cuales tienen como exclusiva finalidad realizar labores de autenticación de usuarios, ejecutar controles de suplantación y llevar a cabo el control a las instalaciones de la compañía.

El tratamiento de estos datos se limitará únicamente a los fines expuestos y se encuentran con altos niveles de seguridad con el fin de evitar alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, teniendo controles de acceso a la información y comunicaciones cifradas.

I. Deberes de CAQC

- Garantizar al usuario el pleno y efectivo derecho de habeas data.
- Informar de manera clara y suficiente a los usuarios sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización entregada.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- Mantener los datos recolectados en condiciones de seguridad y privacidad.
- Hacer uso de la información para los fines dispuestos en esta política y los previstos en la Ley.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar y/o rectificar la información cuando sea necesario o procedente.
- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Exigir al encargado del tratamiento, en todo momento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

4.7. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el art. 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros:

- a. Que respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S., vela por el uso adecuado de esta información.

4.8. DEBERES DE CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL COUNTRY S.A.S., COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS:

Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S., como responsable del Tratamiento cumplirá con los siguientes deberes, garantizando siempre que el Tratamiento propenda con las finalidades para las que se encuentra facultado:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección, de acuerdo con lo contemplado en el numeral once del presente Manual, y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según sea el caso, únicamente los datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- m. 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.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES (Numeral 3 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

De conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

- Ser informado por **Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que les han dado a sus datos personales;
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la sociedad, salvo que la Ley indique que dicha autorización no es necesaria.
- Presentar solicitudes ante la empresa respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales, y a que éstas le entreguen tal información.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.
- Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de la empresa, en cualquier momento.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Los titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en este documento. Estos derechos deberán ser informados al titular de los datos personales toda vez que su autorización sea solicitada para el tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Ley.

✚ **Casos en que no se requiere de autorización:** La mencionada autorización no será necesaria en los siguientes casos:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia sanitaria o médica.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Centro Auditológico y Quirúrgico del Country S.A.S., utiliza la información de sus usuarios para asegurar la prestación de servicios de salud, contratar, facturar y cobrar ante las personas naturales o jurídicas responsables del pago, diligenciamiento del Registro Individual de la Prestación de Servicios de Salud (RIPS), fines administrativos tales como auditorias, facturación, contabilidad y con el consentimiento del titular de la información podrá adelantar procesos de investigación y estadísticas.

6. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE LA CUAL EL TITULAR DE LA INFORMACIÓN PUEDE EJERCER SUS DERECHOS (Numeral 4 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

Éste proceso es responsable de la recepción y atención a peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la protección de datos personales.

Los datos de contacto de las dependencias son:

a) **Bases de datos trabajadores y ex trabajadores propios y en misión de la IPS:**

- Gestión Humana
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: ODGS 009
		Versión: 01
		Vigencia:

b) **Bases de datos de aspirantes en proceso de selección:**

- Gestión Humana
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

c) **Bases de datos potenciales clientes y clientes corporativos:**

- Gestión comercial
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

d) **Bases de datos Proveedores y Contratistas:**

- Gestion Compras e Infraestructura
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

e) **Bases de datos información sociodemográfica personal:**

- Gestión HSEQ
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

f) **Bases de Datos de Pacientes:**

- Dirección Médica
- **Correo electrónico:**
- **Teléfono:**

7. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS (Numeral 6 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

Centro Audiológico y Quirúrgico del Country S.A.S., en cumplimiento del ordenamiento jurídico ha establecido los siguientes procedimientos para dar garantía al ejercicio de cada uno de los derechos de los titulares:

7.1. FORMAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY S.A.S., S.A.S. recolectará la información necesaria para el desarrollo de su objeto social de las siguientes maneras:

- a. Visita Domiciliaria
- b. Referenciación de Datos
- c. Diligenciamiento de Historias Clínicas de usuarios, empleados y profesionales.
- d. Información de clientes para la adecuada prestación de servicios



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

- e. Información de proveedores para asegurar la conformidad de nuestros productos y servicios.
- f. Información sociodemográfica de los empleados y profesionales directos y/o adscritos

De acuerdo con la forma de la recolección de la información se solicitará la suscripción de la respectiva autorización.

7.2. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 denominado "Consultas" los titulares, sus apoderados o causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por la **Centro Auditológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**,

Una vez que **Centro Auditológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, reciba la solicitud de información a través del formato único disponible en Word, acompañado del documento que identifique al titular en caso de requerirse su veracidad, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, con el fin de que el solicitante la aclare. Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles. En el evento en que **Centro Auditológico y Quirúrgico del Country S.A.S.**, considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular por correo electrónico de tal situación explicando los motivos de la demora e indicándole la fecha de la respuesta que no podrá exceder de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

La respuesta a las consultas y en general todas las comunicaciones en la materia, se realizará a través del correo electrónico del responsable.

7.3. RECLAMOS.

En desarrollo del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 denominado "Reclamos" El titular, apoderados o sus causas habientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por LA INSTITUCIÓN debe ser sujeta de actualización, supresión, rectificación, si advierten un incumplimiento de la empresa o se solicita la revocatoria de la autorización o prueba de la misma podrán presentar ante la empresa un reclamo en los

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: ODGS 009
		Versión: 01
		Vigencia:

La solicitud se formulará ante LA INSTITUCIÓN a través del formato único disponible en Word, acompañado del documento que identifique al titular en caso de requerirse su veracidad, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

Si la solicitud resulta incompleta se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la misma 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 de la solicitud.

En caso de que LA INSTITUCIÓN 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. LA INSTITUCIÓN utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente. Si LA INSTITUCIÓN no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La respuesta a los reclamos y en general todas las comunicaciones en la materia, se realizará a través del correo electrónico del responsable a menos que el titular haya solicitado el envío de respuesta a alguna dirección física.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: ODGS 009

Versión: 01

Vigencia:

8. AUTORIZACIONES Y AVISO DE PRIVACIDAD (Numeral 7 del artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto 1074 de 2015)

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, o supresión de datos personales por parte de CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY S.A.S., Requiere el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

A continuación, se especifican los pasos a seguir:

- a. Modo de Obtener la Autorización: La autorización será generada por la CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY S.A.S., y será puesta a disposición del titular de manera previa al Tratamiento de sus datos personales.
- b. Prueba de la Autorización: CENTRO AUDIOLÓGICO Y QUIRURGICO DEL COUNTRY S.A.S., utilizará sus mecanismos para conservar la prueba de la autorización otorgada por los Titulares.
- c. Aviso de Privacidad: Ver Formatos Anexos.

9. ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN (Numeral 7 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

La información reposará en el archivo físico o magnético de Centro Auditológico y Quirúrgico del Country S.A.S., de acuerdo como lo estipula la ley.

10. DISPOSICIONES FINALES (Numeral 7 del artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015)

10.1. PERMANENCIA

Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de LA ENTIDAD durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en este documento y para las cuales fueron recolectados y tratados.

11. VIGENCIA

Esta nueva versión de política de tratamiento de la información es publicada el 26 de abril de 2022.

Aprueba en representación de la institución.

MARTHA LUCIA CORVACHO AROCA
Representante Legal