

1. INTRODUCCION

La protección de los datos personales constituye un derecho fundamental reconocido en la Constitución Política de Colombia y desarrollado a través de normas específicas, entre ellas la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como disposiciones especiales aplicables al sector salud como la Resolución 1995 de 1999, que regula la conservación, custodia y acceso a la historia clínica.

En el contexto actual, donde la transformación digital y la gestión de información clínica son pilares de la prestación de servicios en salud, la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, reconoce que los datos personales y en especial los datos sensibles relativos a la salud son activos estratégicos y de alta protección, cuya administración debe realizarse bajo los más altos estándares de seguridad, transparencia y responsabilidad.

La información confiada por pacientes, usuarios, familiares, empleados, contratistas y proveedores no solo es esencial para garantizar una atención integral, segura y continua, sino que además implica obligaciones éticas y legales de confidencialidad, acceso restringido, conservación y buen uso.

La presente política de privacidad establece los principios, lineamientos, responsabilidades y procedimientos que la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, adopta para asegurar que el tratamiento de los datos personales se realice en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, en armonía con los derechos fundamentales de los titulares, y bajo un enfoque diferencial que considera la dignidad humana, la autonomía del paciente, la seguridad del usuario y la confianza de la comunidad.

De esta forma, la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, reafirma su compromiso con:

- Proteger la información personal y sensible contra accesos no autorizados, pérdidas o filtraciones.
- Implementar buenas prácticas en la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos.
- Garantizar a los titulares mecanismos claros y efectivos para el ejercicio de sus derechos.
- Fortalecer la cultura organizacional en torno a la protección de datos como eje de calidad, seguridad del paciente y responsabilidad social.

Esta política se constituye en un instrumento institucional de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y terceros que intervengan en el tratamiento de datos personales en la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, y es parte integral del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad del Paciente de la institución.

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL:

La Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, en cumplimiento de la normatividad relacionada con la protección de datos personales, acoge la presente política y asegura la protección de los datos personales de los Titulares adoptando las medidas técnicas, humanas y

administrativas necesarias para su manejo, de igual manera, evitará la adulteración, pérdida o uso no autorizado de estos datos o información.

2.2. ESPECIFICOS:

- Garantizar el tratamiento lícito, transparente y seguro de los datos personales y sensibles bajo responsabilidad de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S. estableciendo las finalidades del tratamiento y las bases legales que lo amparan.
- Definir responsabilidades, medidas de seguridad, procesos para la atención de derechos de los titulares y acciones frente a incidentes de seguridad.
- Alinear las prácticas institucionales con la normativa colombiana aplicable en materia de protección de datos personales.

3. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores, contratistas, prestadores, aliados, proveedores tecnológicos y terceros que, por razón de sus funciones, accedan, recolecten, registren, almacenen, procesen o transmitan datos personales y/o sensibles que estén bajo la custodia de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, en cualquier formato (físico, electrónico, audiovisual, otros).

4. GENERALIDADES

La presente política de privacidad y protección de datos personales es un documento rector que orienta el manejo integral de la información en la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S. Se fundamenta en el marco normativo colombiano, en los principios constitucionales de dignidad humana, intimidad, buen nombre, habeas data y derecho a la salud, y en los estándares internacionales en materia de seguridad de la información y protección de datos en salud.

Las siguientes generalidades definen el marco de aplicación:

Naturaleza del dato en salud: Los datos personales tratados por la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, pueden ser de carácter general (identificación, contacto, filiación, semiprivado, información laboral, contractual o administrativa) y, en su mayoría, datos sensibles, especialmente aquellos relacionados con la historia clínica, diagnósticos, procedimientos, resultados de exámenes y toda información relativa al estado de salud de los pacientes.

Estos datos requieren una protección reforzada y un tratamiento diferenciado, debido al impacto que su divulgación o mal uso puede tener sobre la intimidad, la seguridad y la dignidad de los titulares.

Obligatoriedad institucional: Esta política es de cumplimiento obligatorio para todos los empleados, contratistas, estudiantes en práctica, proveedores, aliados estratégicos y terceros que tengan acceso, de manera directa o indirecta, a datos personales bajo custodia de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, contractuales y legales, según la gravedad del caso.

Integración con los sistemas de gestión: La política forma parte integral del Sistema de Gestión de Calidad, del Sistema de Seguridad del Paciente y de los lineamientos institucionales de ética y buen gobierno corporativo, garantizando la coherencia de las acciones con los principios de calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.

Confidencialidad y reserva: La historia clínica y la información en salud se consideran documentos de carácter reservado, conforme a lo establecido por la Resolución 1995 de 1999 y demás normas aplicables. Solo podrán ser conocidos por el titular, por terceros autorizados expresamente por este, o por quienes la ley disponga (autoridades judiciales, administrativas o de salud).

Todo colaborador, independiente de su vínculo contractual, tiene la obligación de guardar reserva profesional y confidencialidad sobre la información que conozca en el ejercicio de sus funciones.

Transparencia y derechos de los titulares: La Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S se compromete a garantizar a los titulares mecanismos claros, accesibles y oportunos para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y oposición al tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.

Uso responsable y finalidades legítimas: El tratamiento de los datos siempre responderá a finalidades específicas, claras y legítimas, necesarias para el desarrollo de la misión institucional: prestación de servicios de salud, procesos administrativos, docencia, investigación, seguridad del paciente, control de calidad y cumplimiento normativo.

En ningún caso los datos serán utilizados para fines distintos a los expresamente autorizados por el titular o por la ley.

Responsabilidad demostrada: La Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S adoptará medidas técnicas, organizativas y jurídicas que evidencien el cumplimiento de la normativa y la efectividad de esta política, documentando cada proceso y manteniendo registros que permitan verificar el tratamiento adecuado de los datos personales.

Mejora continua: Esta política está sujeta a procesos de revisión y actualización continua, en respuesta a cambios tecnológicos, regulatorios y organizacionales, asegurando que siempre se mantenga vigente y eficaz frente a los riesgos de la gestión de la información.

5. MARCO LEGAL

La política se sustenta en la normativa colombiana vigente en protección de datos y en normas sectoriales de salud, entre las cuales se destacan:

- Ley 1581 de 2012 — disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013 — reglamenta aspectos puntuales de la Ley 1581, en particular autorizaciones y tratamiento de datos sensibles.

- Resolución 1995 de 1999 (Ministerio de Salud) — disposiciones sobre la historia clínica, su conservación, acceso y seguridad del archivo clínico. (conservación mínima y seguridad del archivo).
- Lineamientos y políticas del Ministerio de Salud y Protección Social relacionadas con tratamiento y custodia de datos en salud.

Nota: la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S se compromete a mantener actualizada esta política frente a cambios normativos.

6. 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.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen 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 garanticen 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.

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 responsable del tratamiento.

Reclamo: Petición del titular o de las personas facultadas por este o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley

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.

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 estos 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.

7. DESARROLLO DE LA POLITICA

La implementación de esta política se materializa en los siguientes lineamientos, procedimientos y reglas que regulan el ciclo de vida de los datos personales en la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S.

7.1. Principios aplicados en todo tratamiento

- a) En todo lo que concierne al Tratamiento de Datos, la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, se registrará y seguirá con estricto cuidado y cumplimiento los siguientes principios. Estos valores se alzarán como regla respecto a las actividades de recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales.
- b) **Principio de legalidad:** El Tratamiento de los datos es una actividad reglada y sometida al principio de legalidad. Ello quiere decir que cualquier maniobra que se vaya a realizar dentro de este escenario debe responder a las normativas legales vigentes. Para este caso la 1581 de 2012 y demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen, deroguen o sustituyan.
- c) **Principio de libertad:** Para el Tratamiento será indispensable e innegociable, la autorización previa e informada del titular. Ningún dato, cualquiera sea su índole podrá ser divulgado sin mediación de este consentimiento, salvo disposición legal o judicial que releve o sustituya el consentimiento del titular.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información relacionada con el Tratamiento deberá ser completa, integra, exacta, veraz, inteligible y de fácil comprensión. No podrá haber cláusulas o disposiciones parciales o confusas que induzcan a error.
- e) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales deberá obedecer y perseguir una finalidad legítima y acorde con la Constitución, la Ley. Todo previamente informado al titular
- f) **Principio de seguridad:** Los datos personales sujetos a Tratamiento serán llevados y custodiados por el responsable o Encargado del tratamiento. Este a su vez deberá valerse de las medidas y prevenciones técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros. Esto con el fin de evitar la pérdida, adulteración, o bien la consulta, revisión o acceso no autorizado o fraudulento
- g) **Principio de transparencia:** Cuando del Tratamiento se trate, se le deberá garantizar al titular el derecho a obtener del responsable o Encargado, en cualquier instante y sin barreras, información acerca de los datos que lo conciernen y comprometen.

- h) **Principio de confidencialidad:** Cualquiera individuo o persona que intervengan en los procesos de Tratamiento de Datos, estarán obligadas a garantizar la absoluta reserva y confidencia aun cuando cese su vínculo con las labores que los acercaban a los datos en cuestión. Así las cosas, solo podrán realizar suministro o revelación cuando se trate de escenarios previstos por la Ley y en los términos que esta disponga.
- i) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se atiene a los límites y barreras que supongan la naturaleza de los datos personales. En este orden de ideas el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas bien por el titular o por la Ley.

7.2. Titular

Para efectos de esta Política se entenderán como titulares de datos personales las personas naturales o jurídicas incluyendo sin limitarse a los pacientes y usuarios del servicio de salud, los proveedores, clientes, benefactores, estudiantes, profesionales de la salud y empleados en general.

7.3. Autorizaciones

La Nueva Clínica Arenas Valledupar requiere la autorización previa, informada y expresa del titular, la cual será obtenida mediante la manifestación escrita, de forma oral o por medios o electrónicos, de tal manera que pueda ser objeto de consulta posterior.

Al solicitar la información al Titular se debe informar de manera clara la finalidad para la cual se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos, sus derechos y los medios a través de los cuales puede ejercerlos. Además, se informará la facultad que los asiste de autorizar o no el tratamiento cuando se refiera a datos sensibles

No se requiere autorización del Titular de los datos personales cuando se trate de:

1. Responder a una orden judicial o cuando los solicita una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales;
2. Datos personales de naturaleza pública;
3. Casos de urgencia médica o sanitaria;
4. Información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y;
5. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Para las autorizaciones escritas, el Titular de la información podrá suscribir los formatos establecidos por la Fundación para tal fin.

En materia de contratación, la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, como institución responsable de las diferentes bases de datos que han sido recolectados debido a la relación civil o mercantil vigente, consiga en los contratos que la información será objeto de tratamiento para los propósitos indicados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 e informa que la Política Institucional de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales está disponible en la [página web XXX](#)

Teniendo en cuenta lo anterior, para llevar a cabo el desarrollo del objeto del contrato, el contratista, vendedor, comprador, este otros, se compromete a cumplir con toda la legislación aplicable, incluida la legislación relativa a la protección de datos personales, especialmente con el cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, y de las demás normas que las modifiquen, complementen o sustituyan.

7.4. Datos de niños, niñas y adolescentes

La autorización para el tratamiento de los datos personales de menores de edad debe realizarse bajo la facultad de los padres de familia o representantes legales del menor.

se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, queda prescrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, autorizado por normas jurídicas vigentes y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Se tenga la opinión del menor de acuerdo con su madurez, la cual no tiene relación directa con su edad, sino con su grado de discernimiento.
- d) Se cumpla con los requisitos de la ley para el tratamiento de datos personales, como la autorización, la finalidad, la explicación de los deberes y de los derechos de los titulares.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente, otorgará la autorización a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S.

7.5. Derechos del Titular

El Titular tiene derecho:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, o frente al encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos
- c) Ser informado por parte de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S o por parte del Encargado del Tratamiento designado, previa solicitud escrita, respecto del uso que les ha dado a sus 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 de datos personales, a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S o el Encargado designado, han incurrido en conductas contrarias a Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita en las condiciones definidas en este documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7.6. Deberes del titular

El Titular debe garantizar la veracidad de la información que proporciona a la Nueva Clínica Arenas Valledupar, actualizar su información de manera oportuna. En caso de falsedad en la información suministrada la institución se exime de cualquier responsabilidad.

El titular de los datos personales (pacientes, usuarios, familiares, proveedores, colaboradores y terceros que suministren información a la Clínica Arenas Valledupar) no solo goza de derechos, sino que también asume deberes fundamentales que permiten garantizar la correcta administración, seguridad y uso responsable de la información. Dichos deberes son:

1. Deber de suministro veraz, completo y actualizado

- El titular debe entregar información **cierta, precisa y verificable**, evitando la omisión o distorsión de datos relevantes que puedan afectar la calidad de la atención médica o los procesos administrativos.
- En el ámbito de la salud, información incompleta o falsa puede comprometer la vida y seguridad del paciente. Por tanto, es responsabilidad del titular actualizar de manera oportuna cualquier cambio (dirección, contacto, aseguradora, antecedentes médicos, alergias, medicamentos en uso, etc.).

2. Deber de custodia de sus accesos y documentos

- El titular debe custodiar responsablemente sus credenciales de acceso a portales de pacientes, aplicaciones móviles u otros medios electrónicos que la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S disponga para consulta de resultados o citas.
- Asimismo, debe proteger sus documentos físicos y digitales (órdenes médicas, certificados, carnés, resultados de laboratorio), evitando su pérdida o divulgación no autorizada.

3. Deber de respeto a la confidencialidad institucional

- El titular debe abstenerse de divulgar a terceros no autorizados la información institucional, administrativa o clínica a la que pueda tener acceso en su condición de paciente, acompañante, trabajador o visitante.
- En caso de recibir por error información de otro usuario o paciente, debe notificarlo inmediatamente a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, evitando su uso indebido.

4. Deber de colaboración en la protección de datos

- El titular debe colaborar con la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S para garantizar la seguridad de la información, notificando de inmediato cualquier incidente, sospecha de fraude, pérdida de documentos o acceso indebido a sus datos.
- Esta cooperación es esencial para activar los protocolos de respuesta a incidentes y minimizar riesgos.

5. Deber de uso adecuado de los canales institucionales

- El titular debe utilizar los canales oficiales establecidos por la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S (oficinas de atención, correos institucionales, portales web seguros, aplicativos móviles, líneas de atención) para el ejercicio de sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión de datos.

- No se considerarán válidas las solicitudes realizadas por medios no autorizados que comprometan la seguridad de la información.

6. Deber de respeto a la finalidad autorizada

- Una vez otorgado el consentimiento informado para el tratamiento de datos, el titular debe respetar los alcances de dicho consentimiento y evitar exigir a la institución un uso contrario a la normatividad.
- En el caso de investigaciones, el titular debe aceptar las limitaciones de uso, conforme a lo aprobado en el consentimiento informado de carácter científico o académico.

7. Deber de acatamiento de la normativa vigente

- El titular debe cumplir las disposiciones legales que rigen la protección de datos personales en Colombia (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 23 de 1981 en lo referente a historia clínica, Resolución 1995 de 1999, entre otras).
- Debe igualmente observar las normas internas de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, reglamentos de pacientes, manuales de convivencia y códigos de ética institucional.

8. Deber de notificación de inconsistencias

- Si el titular identifica errores, inexactitudes o inconsistencias en sus datos personales o en su historia clínica, tiene la obligación de reportarlo de manera inmediata para su corrección.
- Esta práctica garantiza la seguridad clínica y evita riesgos derivados de información errónea.

7.7. Responsables del tratamiento de datos personales

La Nueva Clínica Arenas Valledupar, en calidad de institución prestadora de servicios de salud, actúa como responsable del tratamiento de Datos Personales, entendiendo por este la entidad que decide sobre la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de la información personal y sensible que le es confiada.

Identificación del responsable:

- **Nombre o Razón Social:** Clínica Arenas Valledupar S.A.S.
- **NIT:** 901922772-2
- **Domicilio:** Ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar, Colombia.
- **Dirección física:** Calle 16C # 17^a-169 Barrio Santa Ana.
- **Teléfono de contacto:** xxxx
- **Correo electrónico oficial:** nuevaclinicaarenasvalledupar@gmail.com
- **Página web:** [URL oficial de la clínica].

7.8. Funciones y responsabilidades específicas del responsable

La Nueva Clínica Arenas Valledupar, como responsable del tratamiento de datos personales, asume los siguientes compromisos:

1. **Cumplir y hacer cumplir** lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999 y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales y manejo de historia clínica.
2. **Adoptar políticas, protocolos y procedimientos internos** que garanticen un tratamiento seguro, confidencial y legítimo de los datos personales, en concordancia con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad.
3. **Definir roles y responsabilidades internas**, estableciendo claramente quiénes son los encargados del tratamiento de datos dentro de la organización y garantizando que estos cuenten con la capacitación y autorización necesarias.
4. **Obtener el consentimiento informado** de los titulares antes de la recolección de sus datos, salvo en los casos previstos por la ley en los que no sea necesario (ej. urgencias médicas, requerimientos judiciales o administrativos).
5. **Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares**, habilitando canales adecuados para que puedan consultar, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización otorgada sobre el tratamiento de sus datos.
6. **Implementar medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad** que permitan proteger los datos contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, uso indebido, fraude o divulgación no consentida.
7. **Velar por la confidencialidad de la información clínica y personal**, incluso después de que el titular deje de tener relación con la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, conforme a lo establecido en la normatividad sobre reserva legal de la historia clínica.
8. **Reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** los incidentes de seguridad que impliquen riesgos significativos para la administración de los datos personales.
9. **Promover la cultura de protección de datos personales** entre sus colaboradores, proveedores, estudiantes y terceros vinculados a través de capacitaciones, cláusulas contractuales y protocolos de confidencialidad.
10. **Actualizar y revisar periódicamente esta Política de Privacidad**, adaptándola a los cambios normativos, tecnológicos, institucionales y de riesgos en materia de protección de la información.

7.9. Deberes del responsable

La Clínica Arenas Valledupar, en calidad de responsable del Tratamiento, debe cumplir los siguientes deberes:

1. Deber de legalidad y licitud

- Garantizar que el tratamiento de los datos personales se realice conforme a lo dispuesto en la Constitución, la ley y demás disposiciones reglamentarias.

- Abstenerse de recolectar y usar datos personales para fines ilícitos, discriminatorios o contrarios a la dignidad humana.

2. Deber de autorización y consentimiento informado

- Solicitar y conservar copia o evidencia de la **autorización expresa, previa e informada** otorgada por el titular, salvo en los casos exceptuados por la ley (ejemplo: urgencias médicas o requerimientos de autoridad).
- Informar claramente la finalidad para la cual se recolectan y utilizan los datos personales, así como los derechos que asisten al titular.

3. Deber de finalidad legítima

- Asegurar que el tratamiento tenga un propósito claro, legítimo y proporcional con la misión de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.
- Utilizar la información únicamente para los fines autorizados: atención en salud, gestión administrativa, facturación, seguridad del paciente, docencia, investigación (con consentimiento), cumplimiento normativo y control de calidad.

4. Deber de veracidad y calidad de los datos

- Adoptar medidas para mantener la información actualizada, veraz, completa y verificable.
- Rectificar de oficio los datos cuando se evidencie que son incorrectos o incompletos, sin perjuicio del derecho del titular a solicitar su corrección.

5. Deber de confidencialidad y reserva legal

- Proteger la información de los titulares y mantener su carácter confidencial, especialmente los **datos sensibles** relacionados con la historia clínica.
- Respetar y hacer respetar la **reserva legal de la historia clínica**, permitiendo el acceso únicamente al titular, a los profesionales involucrados en la atención o a la autoridad competente.

6. Deber de seguridad de la información

- Implementar medidas técnicas, físicas, administrativas y jurídicas que prevengan la pérdida, alteración, acceso no autorizado, uso indebido, fraude, daño o divulgación no consentida de los datos personales.
- Realizar pruebas de vulnerabilidad y auditorías periódicas para fortalecer los sistemas de protección.

7. Deber de atención de consultas y reclamos

- Establecer canales accesibles, gratuitos y oportunos para que los titulares puedan ejercer sus derechos de **acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria**.
- Responder a consultas dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles** y a reclamos dentro de **15 días hábiles**, conforme a la normatividad vigente.

8. Deber de reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

- Informar a la SIC sobre cualquier incidente de seguridad que afecte datos personales de forma significativa.
- Mantener actualizada la inscripción del **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)**, cuando aplique.

9. Deber de capacitación y cultura organizacional

- Promover en todos los colaboradores, proveedores y terceros vinculados la cultura de **protección de datos personales** mediante capacitaciones, cláusulas contractuales de confidencialidad y protocolos institucionales.

10. Deber de conservación y eliminación de datos

- Garantizar que los datos se conserven únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados o lo exigido por la ley (ejemplo: **historias clínicas deben conservarse mínimo 20 años después de la última atención**).
- Adoptar procedimientos seguros para la eliminación o anonimización de datos que ya no sean necesarios.

11. Deber de actualización de la política

- Revisar y actualizar periódicamente la presente Política de Privacidad, atendiendo cambios normativos, tecnológicos, institucionales o de riesgos, garantizando su adecuada difusión a los titulares.

7.10. Tipo de información registrada

Para facilitar el contacto con los Titulares, registramos y conservamos datos personales o cualquier información vinculada que pueda asociarse a la persona. La Nueva Clínica Arenas Valledupar obtiene información a través de las siguientes fuentes:

- Cuando el paciente o usuario voluntariamente brinda información.
- En los procesos de atención asistencial.
- En los procesos de facturación de servicios.
- Otras fuentes, que brindan información relacionada con el servicio que el usuario requiere.
- En los procesos de actividades comerciales.
- En desarrollo de actividades educativas y en el ejercicio de procesos laborales.

La información personal recopilada puede incluir, pero no limitarse a:

- Nombre, direcciones y números de teléfono
- Fecha y lugar de nacimiento, así como su género
- Direcciones de correo electrónico
- Información necesaria para facilitar el contacto u otros servicios, incluyendo información familiar o laboral
- Número de cédula, pasaporte, nacionalidad y país de residencia

- Identificación, representación y existencia en caso de personas jurídicas
- Uso de servicios.
- Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación
- Información personal brindada a la oficina de Atención al Usuario
- Por la naturaleza de nuestra institución prestadora de servicios de salud, también registramos datos básicos de la persona responsable del paciente, así como la entidad promotora de salud a la que se encuentra afiliado.

7.11. Utilización de la Información

Se utiliza información personal para los fines mencionadas anteriormente y para contactar a los Titulares para:

1. Brindar información sobre prestación de servicios de salud;
2. Divulgación de información científica y actualización tecnológica;
3. Información sobre campañas de promoción y planes de prevención en salud;
4. Presentación de convenios para la prestación de servicios de salud con diferentes entidades promotoras de salud; compañías de aseguramiento, planes voluntarios de salud y demás aseguradoras;
5. Información relativa al programa de Corazón Saludable;
6. Información sobre el programa de Corazón Colombia, entre otras.
7. En general, para procesar, confirmar y cumplir con el objeto de funcionamiento de la Fundación o algún otro servicio que el Titular solicite, la Fundación puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de sistemas de información, facturación, contabilidad y auditorías, relacionamiento comercial, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia de nuestra área de Atención al Usuario, y/o para el funcionamiento de los programas promocionales que se llagasen a implementar.

La Nueva Clínica Arenas Valledupar no vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del Titular en los términos establecidos en la normatividad vigente.

La Nueva Clínica Arenas Valledupar también usa información de los Titulares para identificar, desarrollar y dar a conocer servicios que, a nuestro juicio, son valiosos para los usuarios, pacientes y población en general, y puede comunicarse a través del correo electrónico, mensajes de texto o correo físico. Ocasionalmente, podrán recibir información sobre nuevos servicios, habilitación de centros de salud, programas de prevención entre otros. Además, podríamos proporcionar a empresas expertas en divulgación de información relativa a la prestación de servicios de salud, las cuales están sujetas a estrictos procesos de confidencialidad y seguridad de información.

7.12. Tipo de tratamiento

Los datos personales podrán ser sometidos a las siguientes operaciones de Tratamiento: recolección, almacenamiento, conservación, uso, modificación, actualización, circulación y supresión. Todo ello conforme a las pautas y procedimientos establecidos en la ley.

7.13. Conservación de los datos

Los datos personales permanecerán en poder de la Nueva Clínica Arenas Valledupar, mientras permanezca vigente la finalidad para la cual fueron recopilados y registrados. Así las cosas, la institución conservará los registros en su base de datos durante el tiempo que estime necesario y razonable atendiendo a las disposiciones relativas a las finalidades dispuestas en la Política de Tratamiento de Datos Personales. Todo esto por supuesto, podrá verse replanteado en caso de que figure alguna reglamentación especial para algún caso particular.

Una vez agotada esta franja de tiempo, la Nueva Clínica Arenas Valledupar procederá a enviar estos datos personales al archivo inactivo. Si se tratase de medios digitales o electrónicos, se pasará al almacenamiento definitivo de los mismos y su posterior eliminación.

Conservación: los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento o el plazo exigido por la ley.

Eliminación: cumplido el plazo legal, los datos serán eliminados mediante métodos seguros: destrucción física (triturado, incineración controlada) o eliminación digital definitiva (borrado seguro, sobrescritura).

En caso de investigaciones científicas o procesos judiciales en curso, la eliminación podrá posponerse hasta su conclusión.

7.14. recolección de datos

Los datos serán recolectados únicamente a través de canales institucionales (formularios de admisión, plataformas digitales, consentimientos, contratos, encuestas autorizadas). Se informará al titular la finalidad, el carácter obligatorio o facultativo de los datos solicitados y los derechos que le asisten. En el caso de datos sensibles, especialmente de salud, la recolección se realizará exclusivamente cuando:

- Sea indispensable para la prestación del servicio asistencial.
- Exista autorización expresa del titular o de su representante legal.
- Una norma lo exija para fines de salud pública, epidemiología o autoridad competente.

7.15. almacenamiento y custodia

- **Datos físicos:** la documentación que contenga datos personales (historias clínicas, consentimientos, contratos) será almacenada en áreas restringidas con control de acceso físico, registros de ingreso y custodia por personal autorizado.
- **Datos digitales:** se almacenarán en sistemas de información seguros, con autenticación de usuarios, contraseñas robustas, cifrado de bases de datos, copias de respaldo y registro de accesos (logs).
- Los tiempos de conservación se ajustarán a la normativa sectorial, como la **Resolución 1995 de 1999**, que establece mínimo 20 años para historias clínicas.

7.16. Uso y circulación

La información se utilizará únicamente para las finalidades autorizadas: prestación de servicios de salud, facturación, gestión administrativa, control de calidad, docencia e investigación autorizada. Se prohíbe su uso para fines comerciales, publicitarios o distintos a los institucionales sin consentimiento del titular.

La circulación de datos personales dentro de la Nueva Clínica Arenas Valledupar estará limitada por perfiles de acceso y necesidad de conocer.

7.17. Transferencia y transmisión de datos personales

La Nueva Clínica Arenas Valledupar, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se abstiene de transferir datos personales de los Titulares a otros países que no cuenten con iguales o superiores estándares de protección. Sin embargo, procederán las siguientes excepciones:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular

7.18. Capacitación y sensibilización

Todo el personal recibirá capacitación inicial y anual en: principios de protección de datos, confidencialidad de la historia clínica, uso responsable de sistemas de información, manejo de incidentes y deberes frente al tratamiento de datos sensibles.

Se implementarán campañas de sensibilización periódicas sobre riesgos de seguridad de la información y protección de la intimidad de los pacientes.

7.19. Consultas

Los Titulares o sus Causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de la Nueva Clínica Arenas Valledupar, quien suministrará al solicitante, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la Información, que motiven nuevas consultas. Para efectos de responder las consultas, la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, cuenta con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas. Cuando no fuera 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.

7.20. Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos de la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando

adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar una solicitud ante la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

a). El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, como mínimo con la siguiente información:

- a) Nombre del peticionario o solicitante
- b) Número de identificación del peticionario o solicitante
- c) Hechos en que se fundamenta la solicitud
- d) Objeto de la petición
- e) Dirección de envío de correspondencia
- f) Aportar los documentos que requiera sea validados o soporten la petición.

Si la solicitud resulta incompleta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción el área en que se radicó solicitará al interesado que subsane las fallas y complemente la información; si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, confirme el recibido de la solicitud se verificará que la información está completa y se procederá a iniciar el proceso de atención del requerimiento, para lo cual las áreas receptoras se apoyan en la oficina jurídica antes de emitir la respuesta.

El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos del retraso y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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.

b). 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.

c). 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.

7.21. Requisito de Procedibilidad

El Titular podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o ante el Encargado del Tratamiento de Datos Personales.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, garantiza el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información

sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

9. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Esta Política de Privacidad rige desde la fecha de publicación y será de obligatorio cumplimiento para la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, sus encargados y colaboradores, aplicada por la Nueva Clínica Arenas Valledupar S.A.S, y sus encargados.

10. MODIFICACIONES

La Fundación se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y notificará a los Titulares sobre cualquier cambio, con la actualización del contenido en la página web y en los documentos que la incluyan.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
Julio 2025	Creación del Documento	01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Teresa Orozco Líder de Calidad	Natali Ramos Coordinadora Administrativa y Financiera	Katerin Daza Representante Legal