	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CODIGO: PR-FC-05 VERSIÓN: 01
	PROCESO AL QUE PERTENECE: FACTURACIÓN Y CUENTAS MÉDICAS	FECHA: 08/11/2018 PÁGINA: 1 de 5

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

1. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la Clínica OAT, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Funcionarios de la Clínica OAT en todas sus sedes quienes sean responsables de las diferentes gestiones de las PQRS y encuestas de satisfacción en busca de una mejora a los procesos y planes de acción.

Los responsables de gestión y respuesta son Gerencia, Líderes de procesos y coordinadores. La auxiliar administrativa es quien tabula toda la información en las matrices estipuladas para tal fin.


La ubicación del personal es la siguiente:

- Sede Pereira, Av. Juan B. Gutierrez #17-55 piso 2 Edificio Icono en horario de 7:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm
- Sede Cartago, Calle 14 norte #17-30 en horario de 7:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes
- Sede Armenia, Calle 18A norte #14-08 Laureles horario de 7:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

3. GLOSARIO

- **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 Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: WILSON ROJAS PUERTA CARGO: LIDER FACTURACION Y CM FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: VERONICA CHAPARRO DE LA HOZ CARGO: LIDER CALIDAD FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: DANIEL GARCIA AMARIS CARGO: GERENTE FECHA: 08-11-2018

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CODIGO: PR-FC-05 VERSIÓN: 01
	PROCESO AL QUE PERTENECE: FACTURACIÓN Y CUENTAS MÉDICAS	FECHA: 08/11/2018 PÁGINA: 2 de 5

- **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.
- **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.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará la Clínica OAT será el de recolectar, almacenar, procesar y usar los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

- a. Registrar la información de datos personales en las matrices de tabulación, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos así como indicadores para la formulación de planes de acción en el mejoramiento continuo.
- b. Facilitar la implementación de acciones en cumplimiento de mandatos legales.
- c. Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- d. Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, Clínica OAT suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de:


- a. Brindar asistencia técnica.
- b. Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- c. Manejar y administrar bases de datos.
- d. Dar respuestas a peticiones, quejas y reclamos.
- e. Dar respuestas a organismos de control.

5. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a la Clínica OAT que hayan sido objeto de tratamiento.
- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.
- c. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: WILSON ROJAS PUERTA CARGO: LIDER FACTURACION Y CM FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: VERONICA CHAPARRO DE LA HOZ CARGO: LIDER CALIDAD FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: DANIEL GARCIA AMARIS CARGO: GERENTE FECHA: 08-11-2018

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CODIGO: PR-FC-05 VERSIÓN: 01
	PROCESO AL QUE PERTENECE: FACTURACIÓN Y CUENTAS MÉDICAS	FECHA: 08/11/2018 PÁGINA: 3 de 5

complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.

d. Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Clínica OAT en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.

e. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.

f. Identificar al responsable que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.

g. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

6. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SOBRE DATOS PERSONALES

La Clínica OAT tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política.

El área del SIAU (Servicio de Información Atención al Usuario) es la dependencia que ha sido designada por la Clínica OAT como la responsable de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los colaboradores que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas o procesos, están obligados a dar traslado al SIAU (Servicio de Información Atención al Usuario), de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

7. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES


Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados y usados por la Clínica OAT, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

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

a. Medios habilitados para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La Clínica OAT ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que permiten conservar prueba de las mismas:

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: WILSON ROJAS PUERTA CARGO: LIDER FACTURACION Y CM FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: VERONICA CHAPARRO DE LA HOZ CARGO: LIDER CALIDAD FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: DANIEL GARCIA AMARIS CARGO: GERENTE FECHA: 08-11-2018

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CODIGO: PR-FC-05 VERSIÓN: 01
	PROCESO AL QUE PERTENECE: FACTURACIÓN Y CUENTAS MÉDICAS	FECHA: 08/11/2018 PÁGINA: 4 de 5

Comunicación escrita depositada en el buzón de PQRS. Ubicada en la Av. Juan B. Gutierrez #17-55 edificio Icono Piso 2 Pereira Risaralda

Comunicación escrita depositada en el buzón de PQRS. Ubicada en la Calle 14 norte #17-30 Cartago Valle del Cauca.

Comunicación escrita depositada en el buzón de PQRS. Ubicada en la Calle 18A norte #14-08 Laureles Armenia Quindío

Comunicación telefónica: (036) 3402779 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y los Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Comunicación virtual página web: www.clinicaoat.com

Solicitud vía correo electrónico auxadministrativa@clinicaoat.com

b. Atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El Titular o su apoderado, podrán solicitar a la Clínica OAT

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado por la Clínica OAT a sus datos personales.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación se relacione directamente con las entidades responsables de pago, Clínica OAT informará de dicha situación, tanto al interesado petitionario, como al responsable específico de tratamiento de los datos, remitiéndole de oficio e inmediatamente la respectiva petición, queja, reclamo o sugerencia a la entidad pertinente para lo de su competencia y responsabilidad.

c. Atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a la Clínica OAT, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:

- La corrección o actualización de la información.

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: WILSON ROJAS PUERTA CARGO: LIDER FACTURACION Y CM FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: VERONICA CHAPARRO DE LA HOZ CARGO: LIDER CALIDAD FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: DANIEL GARCIA AMARIS CARGO: GERENTE FECHA: 08-11-2018

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CODIGO: PR-FC-05 VERSIÓN: 01
	PROCESO AL QUE PERTENECE: FACTURACIÓN Y CUENTAS MÉDICAS	FECHA: 08/11/2018 PÁGINA: 5 de 5

- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante.

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, la Clínica OAT deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

Una vez recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea resuelto.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha entrado en vigencia desde el 8 de Noviembre del 2018.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	OBSERVACIÓN (DETALLE DE CAMBIO)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: WILSON ROJAS PUERTA CARGO: LIDER FACTURACION Y CM FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: VERONICA CHAPARRO DE LA HOZ CARGO: LIDER CALIDAD FECHA: 08-11-2018	NOMBRE: DANIEL GARCIA AMARIS CARGO: GERENTE FECHA: 08-11-2018