

GENERALIDADES

La IPS SONIA VALENCIA REHABILITACIÓN INTEGRAL IPS S.A.S., en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales. Su propósito es garantizar el derecho de las personas a conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión de sus datos y revocar la autorización, cuando sea procedente, respecto de la información tratada por la institución.

Esta política se aplica a las bases de datos y archivos físicos o electrónicos que contengan datos personales y sean objeto de tratamiento por la IPS, en calidad de responsable o encargada, incluidos los datos de pacientes, representantes y cuidadores, trabajadores, aspirantes, contratistas, proveedores, estudiantes, visitantes y demás grupos de interés.

1 OBJETIVO

Establecer los principios, finalidades, derechos, deberes, medidas y procedimientos que rigen la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación y supresión de datos personales tratados por la IPS.

2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: SONIA VALENCIA REHABILITACIÓN INTEGRAL IPS S.A.S.

NIT: 900.161.856-2.

Domicilio principal: Cartagena de Indias, Bolívar.

Dirección: Pie de la Popa, Calle 30 No. 21-170.

Teléfono: (605) 693 2204.

Correo electrónico: contacto@ipssoniavalencia.com.

Sitio web: <https://ipssoniavalencia.com/>.

3 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley 1581 de 2012, Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en lo relacionado con protección de datos personales.
- Ley 1266 de 2008, cuando resulte aplicable al tratamiento de información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- Ley 23 de 1981 y Resolución 1995 de 1999, o las normas que las modifiquen o sustituyan, respecto de la reserva, custodia y conservación de la historia clínica.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás instrucciones vigentes de la autoridad de protección de datos personales.

4 DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

ELABORADO POR: Coordinación de Calidad	REVISADO POR: Dirección Administrativa	APROBADO POR: Gerencia	DOCUMENTO CONTROLADO SÍ ☒ NO ☐	Página 1 de 7
---	---	---------------------------	---	---------------

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de la política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.

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: Dato que no es semiprivado, privado o sensible y que puede estar contenido, entre otros, en registros públicos, documentos públicos o sentencias ejecutoriadas no sometidas a reserva.

Dato semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al titular y a cierto sector o grupo de personas.

Dato privado: Dato que, por su naturaleza íntima o reservada, solo interesa al titular.

Dato sensible: Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos los relativos a salud, biometría, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia sindical y vida sexual.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o el tratamiento.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Transferencia: Envío de datos personales a un receptor que, a su vez, actúa como responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

Transmisión: Comunicación de datos personales a un encargado para que realice tratamiento por cuenta del responsable, dentro o fuera de Colombia.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia o supresión.

5 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO

Legalidad: el tratamiento se sujetará a la Constitución y la ley.

Finalidad: el tratamiento obedecerá a una finalidad legítima informada al titular.

Libertad: solo se tratarán datos con autorización previa, expresa e informada, salvo excepción legal.

Veracidad o calidad: la información será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: se garantizará al titular el acceso a información sobre sus datos.

Acceso y circulación restringida: los datos no estarán disponibles en internet u otros medios masivos, salvo que sean públicos o existan controles de acceso.

Seguridad: se aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para prevenir pérdida, alteración, consulta, uso o acceso no autorizado.

Confidencialidad: quienes intervengan en el tratamiento conservarán la reserva de la información, incluso después de terminada su relación con la IPS.

Necesidad y temporalidad: se recolectarán datos pertinentes y proporcionales y se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad y los términos legales aplicables.

6 TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La IPS podrá recolectar, consultar, registrar, organizar, almacenar, actualizar, usar, circular, transmitir, transferir, archivar y suprimir datos personales, según la relación con cada titular y únicamente para finalidades legítimas. De manera general, el tratamiento comprenderá:

6.1 Pacientes usuarios representantes y cuidadores

- Identificar, admitir y prestar servicios de salud; gestionar citas, autorizaciones, remisiones, facturación, recaudo y cartera.
- Crear, custodiar, consultar y conservar la historia clínica y sus anexos; efectuar seguimiento asistencial, terapéutico y de seguridad del paciente.
- Gestionar el riesgo en salud, caracterizar la población, evaluar resultados, oportunidad, continuidad, pertinencia, calidad y satisfacción.
- Reportar información obligatoria a entidades responsables de pago, autoridades sanitarias, judiciales, de inspección, vigilancia y control y demás terceros autorizados por ley.
- Atender peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones; contactar al usuario por los canales autorizados.
- Utilizar imágenes, grabaciones o testimonios con fines clínicos, académicos, institucionales o de divulgación únicamente cuando exista base legal y, cuando corresponda, autorización específica e informada.
- Realizar actividades docentes o de investigación con observancia de los requisitos éticos, de confidencialidad y autorización aplicables.

6.2 Trabajadores aspirantes estudiantes y contratistas

- Gestionar selección, vinculación, contratación, ejecución y terminación de la relación laboral, formativa o contractual.
- Administrar nómina, pagos, afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral, bienestar, capacitación, evaluación de desempeño, control de acceso, seguridad y salud en el trabajo.
- Verificar referencias, títulos, antecedentes y requisitos del cargo o contrato, dentro de los límites legales.
- Ejercer derechos, cumplir obligaciones y atender requerimientos administrativos o judiciales.

6.3 Proveedores aliados y otros terceros

- Gestionar cotizaciones, contratación, ejecución, pagos, evaluación y control de proveedores y aliados.
- Realizar controles contables, tributarios, financieros, de auditoría, seguridad y prevención de riesgos, incluido SARLAFT cuando sea aplicable.
- Mantener comunicaciones institucionales y atender solicitudes relacionadas con la relación comercial o contractual.

6.4 Visitantes videovigilancia y medios digitales

- Controlar el ingreso a las instalaciones, proteger a las personas y bienes, investigar incidentes y apoyar el cumplimiento de obligaciones de seguridad.
- Gestionar formularios web, agendamiento, PQRSF y comunicaciones electrónicas. La IPS informará de manera visible las finalidades de la videovigilancia y los mecanismos de tratamiento aplicables en medios digitales.

7 DATOS SENSIBLES Y DATOS DE NIÑAS NIÑOS Y ADOLESCENTES

El titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo cuando el tratamiento sea necesario y exista una excepción legal. La IPS informará el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con esta categoría y aplicará mayores medidas de seguridad y confidencialidad.

El tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes se realizará respetando su interés superior y sus derechos fundamentales. Cuando se requiera autorización, la otorgará su representante legal después de escuchar al menor y valorar su opinión según su madurez, autonomía y capacidad para comprender el tratamiento. Lo anterior no limita el tratamiento necesario para la atención en salud o el cumplimiento de obligaciones legales.

8 AUTORIZACIÓN Y CASOS EN QUE NO SE REQUIERE

La IPS obtendrá y conservará prueba de la autorización por medios físicos, electrónicos, orales o mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que el titular autorizó el tratamiento. El silencio no constituye autorización.

No se requerirá autorización cuando se trate de información solicitada por entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; datos relacionados con el registro civil; y los demás eventos previstos legalmente. La ausencia de autorización no elimina los deberes de seguridad, confidencialidad y uso limitado a la finalidad correspondiente.

9 DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada, que induzca a error o cuyo tratamiento esté prohibido o no autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando legalmente se exceptúe.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante la IPS.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando sea procedente. Estos derechos no operan cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, como ocurre con la historia clínica durante los términos aplicables.
- Acceder gratuitamente a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

10 DEBERES DE LA IPS

- Garantizar al titular el ejercicio pleno y efectivo del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización cuando sea requerida e informar debidamente la finalidad del tratamiento.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Mantener la información actualizada, rectificarla cuando corresponda y comunicar oportunamente las novedades a los encargados.
- Tramitar consultas y reclamos dentro de los términos legales e incorporar las leyendas “reclamo en trámite” o “información en discusión judicial” cuando corresponda.
- Exigir a encargados, proveedores y colaboradores el cumplimiento de esta política, la reserva y las medidas de seguridad aplicables.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos para la administración de la información, de acuerdo con la normativa vigente.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

11 CANALES Y ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

El Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, con apoyo de la Coordinación de Calidad y de las áreas custodias de las bases de datos, recibirá, direccionará y hará seguimiento a las consultas y reclamos relacionados con datos personales.

- Atención presencial en las sedes de la IPS.
- Correo electrónico: contacto@ipssoniavalencia.com.
- Teléfono: (605) 693 2204.
- Formulario de contacto y PQRSF disponible en <https://ipssoniavalencia.com/contactanos/>.
- Comunicación escrita dirigida a SONIA VALENCIA REHABILITACIÓN INTEGRAL IPS S.A.S., Pie de la Popa, Calle 30 No. 21-170, Cartagena de Indias.

12 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

12.1 Requisitos generales

La solicitud deberá contener, como mínimo, identificación del titular y, cuando actúe por medio de representante o causahabiente, acreditación de esa calidad; descripción clara de lo solicitado; dirección física o electrónica para recibir respuesta; y documentos que soporten la petición, cuando sean necesarios. La IPS verificará la identidad y legitimación antes de entregar información reservada.

12.2 Consultas

Las consultas se atenderán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Cuando no sea posible responder dentro de este término, se informarán al interesado, antes del vencimiento, los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.3 Reclamos

Si el reclamo está incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que presente la información, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si la IPS no es competente, trasladará el reclamo a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará al interesado. Recibido el reclamo completo, se incorporará en la base de datos, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la leyenda "reclamo en trámite" y su motivo, la cual permanecerá hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Si no es posible responder dentro de este plazo, se informarán antes del vencimiento los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.4 Requisito de procedibilidad

El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la IPS.

ELABORADO POR: Coordinación de Calidad	REVISADO POR: Dirección Administrativa	APROBADO POR: Gerencia	DOCUMENTO CONTROLADO SÍ ☒ NO ☐	Página 5 de 7
---	---	---------------------------	---	---------------

13 TRANSMISIÓN TRANSFERENCIA Y ENTREGA A TERCEROS

La IPS podrá transmitir datos a encargados que presten servicios tecnológicos, de archivo, facturación, auditoría, comunicaciones, apoyo administrativo u otros necesarios para sus finalidades, mediante contratos que establezcan alcance, confidencialidad, seguridad y tratamiento por cuenta de la IPS. La transferencia nacional o internacional se realizará con autorización del titular o bajo una excepción legal y con observancia de las restricciones aplicables.

La información podrá suministrarse a los titulares, causahabientes o representantes acreditados; a entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y a terceros autorizados por el titular o por la ley. No se venderán ni intercambiarán bases de datos sin fundamento jurídico.

14 SEGURIDAD CONFIDENCIALIDAD E INCIDENTES

La IPS adoptará medidas administrativas, técnicas y físicas proporcionales a la naturaleza de la información y a los riesgos, incluyendo controles de acceso, perfiles de usuario, respaldo, custodia documental, acuerdos de confidencialidad, capacitación, gestión de proveedores y disposición segura. Todo colaborador o tercero deberá reportar de inmediato cualquier pérdida, envío erróneo, acceso no autorizado, divulgación, alteración o destrucción de datos personales a su líder y a la Coordinación de Calidad para activar el procedimiento institucional de incidentes, contener el evento, documentarlo y efectuar los reportes a la autoridad cuando corresponda.

15 CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos se conservarán mientras sean necesarios para las finalidades informadas y durante los plazos legales, contractuales, contables, fiscales, asistenciales y archivísticos aplicables. Cumplida la finalidad y vencidos los términos de conservación, se procederá a su supresión, anonimización o eliminación segura, salvo que exista una obligación legal o contractual que exija conservarlos.

16 CAMBIOS A LA POLÍTICA

Las modificaciones sustanciales relacionadas con la identificación del responsable o con las finalidades del tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización serán comunicadas oportunamente al titular antes de implementar las nuevas condiciones y, cuando corresponda, se obtendrá una nueva autorización. La versión vigente estará disponible en el sitio web y en los canales institucionales.

17 VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, versión 002, rige a partir del 16 de septiembre de 2026 y reemplaza la versión 001 del 26 de octubre de 2020. Las bases de datos tendrán vigencia durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, las obligaciones legales y los términos de conservación aplicables.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
001	2020-10-26	Emisión inicial de la política.	Coordinación de Calidad
002	2026-09-16	Actualización normativa, corrección de términos de consultas y reclamos, ampliación de finalidades, derechos, seguridad, canales, transferencias y tratamiento de datos sensibles y de menores.	Coordinación de Calidad

Elaboró
Coordinación de Calidad

Revisó
Dirección Administrativa

Aprobó
Gerencia