

Tu expectativa es **nuestro reto** y tu bienestar **nuestro propósito**



Política de tratamiento  
de datos personales

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LOS COMUNEROS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BUCARAMANGA**

### **1. Nombre**

Política de tratamiento de datos personales.

### **2. Declaración de la política**

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A (HUB) en virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Lt. k y Art. 18 Lt. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y siendo responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, proveedores, personal en formación, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control; información que se ha obtenido en desarrollo de su actividad misional de prestar servicios de salud; se compromete a cumplir con la normativa mencionada, a garantizar los derechos a la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la protección de los derechos de las personas; en virtud de lo anterior, informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de los datos personales.

#### **2.1 Responsable del tratamiento de datos**

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A, identificada con NIT.900240018, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, barrio La Aurora, Carrera 27 # 30-15, conmutador 6343536, es la responsable del tratamiento de los datos obtenidos de sus diferentes grupos de interés.

#### **2.2 Principios**

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, Los Comuneros HUB aplicará de manera integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales (Los principios incluidos en este documento son tomados de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales):

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.
- Principio de finalidad: la actividad del tratamiento de datos personales que realice Los Comuneros HUB o a la cual tuviere acceso, obedecerá a una finalidad legítima en

consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

- Principio de libertad: el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, Los Comuneros HUB garantizará al titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por Los Comuneros HUB, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que en Los Comuneros HUB, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentren en bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

### **2.3 Definiciones:**

Para efectos de esta política se tendrán en cuenta las definiciones dispuestas por la Ley 1581 de 2012 y por el Decreto 1377 de 2013:

- 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:** Se entiende por 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.
- **Registro Nacional de Bases de Datos:** es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país.
- **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.
- **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 los mismos 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.

- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 2.4 Política de tratamiento de datos personales

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga en cumplimiento de su razón social, ha recolectado, custodiado y conservado desde su constitución, datos personales de los diferentes grupos de interés (Titulares), los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, validados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial o educativa) aplicando las siguientes políticas:

2.4.1 Los Comuneros HUB se compromete a dar un correcto uso y tratamiento de los datos e información sensible y personal de sus titulares, garantizando la confidencialidad, conservación, y seguridad de los mismos, evitando el uso indebido de la información, por tal motivo la Institución tiene definido, implementado y socializado los siguientes documentos: PO0016 Política de seguridad de la información y GU0264 Guía normativa para la aplicación de la política de seguridad de la información que describe todas las medidas de control de obligatorio cumplimiento.

2.4.2 Los Comuneros HUB solicita a todos los Titulares de la información los datos necesarios para administrar el riesgo en salud y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La información sensible que sea requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular.

2.4.3 Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de los datos personales sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

2.4.4 Los Comuneros HUB, solicitará a las entidades responsables de pago, colaboradores, talento humano en formación, proveedores y contratistas, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial o educativa). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo tratamiento.

2.4.5 Los Comuneros HUB garantizará el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, dando cumplimiento a los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles.



2.4.6 El tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios y sus familias en Los Comuneros HUB tendrá la siguiente finalidad:

- Prestar los servicios asistenciales a usuarios y familias.
- Actualizar datos entregados por el Titular en pro del mejoramiento y calidad en la atención.
- Caracterizar y realizar seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales.
- Entregar reportes de salud pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos de entidades de control.
- Evaluar indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la Institución.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de la Los Comuneros HUB.
- Contactar a los pacientes y usuarios a través de de medios telefónicos, físicos, personales y/o electrónicos.
- Enviar notificaciones de cambios de mejoras en la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.
- Crear y gestionar base de datos secundarios para la prestación de los servicios propios del hospital y fines de investigación, desarrollo de servicios, productos y estudio de riesgos.
- Facturar y cobrar ante las personas naturales o jurídicas responsables del pago.
- Diligenciar el Registro Individual de la Prestación de Servicios de Salud (RIPS).
- Fines administrativos tales como auditorios, facturación y contabilidad.

2.4.7 El tratamiento de los datos personales proporcionados por los colaboradores, aspirantes y pensionados de Los Comuneros HUB, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar el proceso de selección de personal de acuerdo a cada perfil
- Establecer una relación contractual.
- Ofrecer oportunidades de capacitación.
- Adelantar evaluaciones de periodo de prueba, desempeño.
- Realizar mediciones de satisfacción, necesidades, expectativas, clima laboral, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de riesgos laborales, Fondos de pensiones y cesantías, Caja de Compensación)
- Efectuar el proceso de remuneración.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.
- Dar a conocer avances de la institución en aspectos investigativos, académicos y clínicos

- Suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

2.4.8 El tratamiento de los datos personales proporcionados por las entidades responsables de pago, contratistas y proveedores de Los Comuneros HUB sean personas naturales o jurídicas, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar la vinculación contractual.
- Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.
- Adelantar evaluación de los bienes y servicios prestados
- Suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.

2.4.9 El tratamiento de los datos personales de talento humano en formación que realizan prácticas en Los Comuneros HUB tendrá la siguiente finalidad:

- Presentar informes a las instituciones educativas
- Hacer invitación a eventos clínicos y académicos.
- Evaluar los conocimientos adquiridos durante su formación.
- Dar a conocer avances de la Institución en aspectos investigativos, académicos y clínicos.
- Efectuar el proceso de remuneración, cuando aplique.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Suministrar información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

2.4.10 El tratamiento de los datos personales de visitantes y otros usuarios de la comunidad que ingresen a Los Comuneros HUB tendrá la siguiente finalidad:

Ejercer acciones de seguridad de los pacientes, visitantes, colaboradores y de la comunidad en general.

## **2.5 Tratamiento al cual podrán ser sometidos los datos personales de los Titulares**

- Consulta
- Trámites administrativos
- Perfil epidemiológico
- Reporte de información
- Investigación
- Solicitud de diligenciamiento de encuestas
- Realización de llamadas

Frente al tratamiento de los datos sensibles, la ley permite que estos sean tratados únicamente cuando:

- El titular de los datos personales haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular de los datos personales y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Igualmente, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará bajo los parámetros enunciados anteriormente en esta política.

## 2.6 Derechos de los Titulares

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

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que aparezcan en la misma. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Conocer por qué y para qué Los Comuneros HUB, recolecta información en base de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de Los Comuneros HUB.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento considere que no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio



haya determinado que en el tratamiento el Responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la Constitución.

- Poner queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado por parte de la Los Comuneros HUB, su derecho al Habeas Data.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **2.7 Deberes de Los Comuneros HUB**

- Garantizar al usuario el pleno y efectivo derecho Constitucional de Habeas Data.
- Resguardar la información en condiciones de seguridad y privacidad.
- Hacer uso de la información solo para fines misionales y los previstos en la legislación vigente colombiana.
- Tramitar de manera oportuna los reclamos que tengan los usuarios frente a la información consignada en la base de datos.
- No vender, circular o intercambiar la base de datos de sus usuarios, sin causa legal o contractual que lo justifique.
- Conservar prueba del cumplimiento de la información suministrada al Titular, y cuando éste lo solicite, entregarle copia de esta.
- El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional, y sus derechos fundamentales.
- El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.

## **2.8 Casos que no requieren autorización para el tratamiento de datos**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.

- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas (certificados de defunción – nacido vivo).

## **2.9 Entrega de información**

La información que reúna las condiciones establecidas en el Art. 13 de la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## **2.10 Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.**

En Los Comuneros HUB se cuenta con un área de atención y servicio al cliente la cual será responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos, la oficina de SIAU recibirá las solicitudes y será la encargada de remitirla al área responsable del tratamiento del dato.

### 2.10.1 Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos

2.10.1.1 El Titular de la información contenida en las diferentes bases de datos de Los Comuneros HUB o su representante legal, podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la información contenida en las mismas, mediante un correo electrónico a la dirección: [tratamientodedatos@loscomuneroshub.com](mailto:tratamientodedatos@loscomuneroshub.com), o enviando comunicación escrita a la siguiente dirección: Bucaramanga: Carrera 27 No 30-15.

2.10.1.2 La solicitud debe ser clara en lo que se pretende, ya sea conocer, actualizar, rectificar, suprimir y/o revocar la información que se encuentra contenida en una base de datos. Además, deberá contener los datos de contacto del peticionario para poder darle una respuesta.

2.10.1.3 Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez

(10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2.10.1.4 Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2.10.1.5 Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. De igual forma, si Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

2.10.1.6 La primera instancia de la reclamación será Los Comuneros HUB, y una vez agotada esta sin respuesta satisfactoria, podrá el Titular recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **2.11 Vigencia**

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de Los Comuneros HUB.

## **3. MARCO NORMATIVO**

El presente marco normativo fue adoptado en la elaboración del documento con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado por la legislación colombiana.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991 artículo 15	<p>Por la cual se definen “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.</p> <p>En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.</p> <p>La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.”</p>
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dicta disposiciones generales para la protección de datos personales
Decreto 1377 de 2013	Por la cual se “reglamenta aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas”.
Decreto 886 de 2014	Por la cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
Sentencia C-748 de 2011	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, con ponencia del Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

HISTORIAL DE CAMBIOS, ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Nº	Fecha	Descripción del cambio
01	09/01/2017	Aprobación de la versión 01 del documento
02	24/08/2018	Se incluye en el numeral 6 los ítems 11 – 16. Se modifica dirección de correo para ejercer derechos del titular a tratamientodedatos@loscomuneroshub.com , se realizan ajustes menores.

Elaboró: Néstor Pinto, coordinador de Sistemas.  
Revisó: María Ligia Pulido Lemus, Coordinadora de Gestión de Calidad  
Aprobó: Erika Janneth Londoño Uribe, Gerente General  
Estado: V