
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 1 de 15

## Contenido

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE BIENESTAR IPS S.A.S. ....	2
CONSIDERANDO QUE:.....	2
I. ALCANCE Y OBJETO .....	2
I. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	4
II. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	4
III. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. ....	4
IV. FINALIDADES .....	5
V. DEFINICIONES.....	6
I. DEBERES DE BIENESTAR IPS SAS .....	8
II. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES .....	10
<b>A) La Información haya sido requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; .....</b>	<b>10</b>
III. MANEJO, TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS .....	10
IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN BIENESTAR .....	13
V. CÁMARAS DE SEGURIDAD Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES .....	13
VI. AVISO DE PRIVACIDAD .....	14
VII. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN .....	14
VIII. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS. ....	14
IX. VIGENCIA.....	14

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 2 de 15

## EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE BIENESTAR IPS S.A.S.

En ejercicio de sus atribuciones estatutarias y legales, en especial de la conferidas en la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013**

### CONSIDERANDO QUE:

De conformidad con lo establecido por la legislación vigente en materia de Protección de Datos Personales específicamente la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** y en el **Decreto 1377 de 2013**, los responsables del manejo de base de datos personales deben desarrollar sus políticas de tratamiento de los datos personales y velar por que los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas; BIENESTAR IPS SAS, en adelante BIENESTAR, a través del presente instrumento se pretende informar sus políticas de tratamiento de las bases de datos recolectados en desarrollo de sus actividades empresariales y los mecanismos adoptados para su protección.

En cumplimiento de las exigencias normativas BIENESTAR, conoce los principios rectores que rigen el tratamiento de los datos personales, previsto en la **Ley 1581 de 2012**, así como los deberes asumidos en su condición de responsable de Tratamiento de datos personales (Art. 17) y de los deberes de los Encargados del Tratamiento de los datos personales (Art. 18).


Teniendo en cuenta lo anterior, BIENESTAR, declara que se encuentra comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, empleados, accionistas, contratistas, proveedores, prestadores y terceros en general respecto de los tenga acceso y/o haga uso de datos personales; en ese sentido procede a adoptar el presente manual como mecanismo de implementación de la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, en cumplimiento de la exigencia prevista en el Artículo 13 del **Decreto 1377 de 2013**, el cual será de obligatorio conocimiento por su personal y contratistas y de obligatoria aplicación en las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de datos personales.

## I. ALCANCE Y OBJETO

### 1.1. ALCANCE.

Este manual es vinculante para BIENESTAR en calidad de responsable de los datos a tratar, así como para las filiales, subsidiarias y vinculadas económicamente con BIENESTAR. En consideración a lo anterior, cuando en el presente documento se mencione a BIENESTAR se entenderá que se hace referencia, también, a sus empresas filiales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 3 de 15

A su vez, se aplica a todas las bases de datos que administra BIENESTAR dentro de todas y cada una de sus dependencias, tanto en su sede principal en la ciudad de BIENESTAR en la BIENESTAR IPS, teléfono: BIENESTAR IPS, como en todas las sedes que presenta y en las que en un futuro se puedan establecer; por parte de los encargados del Tratamiento de los Datos Personales y de eventuales terceros que de una u otra manera gestionen bases de datos personales de BIENESTAR.

## 1.2. OBJETO.


El presente manual pretende desarrollar las políticas que BIENESTAR, aplicará en el manejo de la información personal a la cual tiene acceso, utiliza y posee en sus bases de datos en virtud de la actividad empresarial desarrollada por la compañía en desarrollo de su objeto social directamente y a través de sus filiales. Cuando en el presente documento se mencione a BIENESTAR, se entenderá que se hace referencia, también, a sus empresas filiales.

La actividad económica principal de BIENESTAR IPS, es la prestación de servicios de salud, servicio público previsto en los artículos 47 y 48 de la Constitución Política; teniendo en cuenta ello se encuentra, también, sometido al deber de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus pacientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de los mismos, que llegaren a conocer en desarrollo de sus actividades. Por lo cual esta Compañía es consciente del deber legal de mantener bajo reserva la historia clínica del Paciente, en cumplimiento de lo previsto en la **Resolución 1995 de 1999** y las bases de datos del sistema general de seguridad social regulado por **Resolución 1344 de 2012, Decreto Reglamentario 3380 de 1981** y el **Decreto 1570 de 1993**.

BIENESTAR, en ejecución de la prestación de los servicios de salud tiene acceso y da tratamiento a datos personales que, de un lado, se encuentran registrados en la historia clínica del paciente, en cumplimiento de la **Ley 23 de 1981** y la **Resolución 1995 de 1999**, documento obligatorio, confidencial y sometido a reserva, que tiene como fundamento el registro cronológico de las condiciones de salud del titular – paciente, de los servicios médicos prestados y, en general de las acciones emprendidas por el equipo médico y asistencial. En la historia clínica se registran entre otros datos: la identificación del paciente, motivo de la consulta, historia de la enfermedad, antecedentes personales y médicos, examen físico, diagnóstico, abordaje terapéutico, evolución médica, órdenes médicas, signos vitales, resultados de laboratorio, resultados diagnósticos, control de medicamentos y notas de enfermería.

<b>DATOS PERSONALES OBTENIDOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIENESTAR IPS SAS (entre otros)</b>
Datos clínicos del paciente
Dirección, teléfono, correo electrónico, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento.
Número de Identificación Personal (Cédula, NIT. Pasaporte.)
Género.
Entidad responsable o aseguradora de los servicios de salud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 4 de 15

Contactos: familiares, amigos, responsables, curadores
Información personal a través de encuestas diligenciadas a través de la oficina de atención al usuario.
Información recopilada a través de transmisión voluntaria del paciente o usuario, como es el caso de los procesos de atención asistencial y los procesos de facturación y cartera.

De otra parte, tiene también, la posibilidad de acceder a información personal de los familiares de pacientes, de las entidades responsables de pago, de otras instituciones prestadoras de servicios de salud, de los proveedores empresariales, de colaboradores externos e internos y particulares, respecto de quienes conoce, trata y usa datos personales y a quienes les aplica la política de tratamiento de la información que en el presente documento se desarrolla.

## I. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

### INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE:

**Razón Social:** BIENESTAR IPS S.A.S  
**NIT:** 800.223.206-1  
**Dirección:** CARRERA 57 # 72 – 107  
**Teléfono:** 3854379  
**Correo Electrónico:** [habeasdata@bienestariips.com](mailto:habeasdata@bienestariips.com)  
**Página Web:** [www.bienestariips.com](http://www.bienestariips.com)


## II. 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 de tratamiento. En el caso de BIENESTAR será encargado el trabajador o contratista, ya sea persona natural o jurídica, a cuyo cargo se encuentre el tratamiento de una base de datos específica, de acuerdo con el documento que así lo designe.

## III. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- i. BIENESTAR manifiesta que será política de tratamiento de los datos personales objeto de manejo por esta institución el garantizar la confidencialidad de la Historia Clínica conforme lo señalado en la ley y actuar con responsabilidad al momento de recopilar la información personal de pacientes, usuarios y demás personas mencionadas en numeral anterior y proteger su privacidad en lo que sea de su competencia.
- ii. De la misma manera declara que el tratamiento que se da a los datos recopilados se utiliza para

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 5 de 15

asegurar la prestación de los servicios de salud ofertados, para facturar y cobrar ante las Entidades Responsables del Pago, para el diligenciamiento de los RIPS y con fines administrativos tales como auditorías, facturación, contabilidad; y que con el consentimiento del titular de la información podrá adelantar procesos de investigación, estadísticas, campañas de prevención y promoción y, en general para utilizarla en políticas de salud pública.

- iii. BIENESTAR, declara que los datos recopilados no son compartidos con personas ajenas a la Institución, sin que obre autorización legal; sin embargo, se encontrará subordinada a suministrar información cuando entidades públicas o administrativas así lo exijan en ejercicio de sus atribuciones legales y ante los terceros legalmente autorizados. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la **Ley 1581 de 2012**.

#### IV. FINALIDADES

El tratamiento de los datos de los titulares con los cuales BIENESTAR tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, podrán ser recolectados y tratados entre otros fines, para:

##### **Tratamiento de bases de datos de pacientes:**


1. Información de historias clínicas, salud, tratamientos, diagnósticos y ayudas diagnósticas, con la finalidad de la prestación integral del servicio en salud;
2. Reportes a entes de vigilancia y control, autoridades nacionales y locales de salud;
3. Estudios de satisfacción, Informes gestión para clientes relacionados con el servicio en salud;
4. Investigaciones clínicas, control y seguimiento de patologías;
5. generación de indicadores que den cuenta de la funcionalidad de los programas, control y mejoramiento continuo de los sistemas de información institucional;
6. Auditoría de la historia clínica y gestión de riesgo.

##### **Tratamiento de bases de datos en gestión humana:**

7. Información demográfica dentro del proceso de selección y vinculación de personal con fines de verificación de referencias, pruebas sicotécnicas y de seguridad, visitas domiciliarias;
8. Afiliación del personal y, de ser el caso, del grupo familiar a seguridad social;
9. Seguridad y salud en el trabajo y demás relacionadas con el contrato de trabajo.
10. Información demográfica dentro del proceso de contratación de servicios personales relacionados al objeto social de BIENESTAR IPS o actividades conexas con fines de verificación de referencias, pruebas sicotécnicas y de seguridad y demás relacionadas con el contrato de prestación de servicios.

Así también, las bases de datos, en general, serán tratadas con las siguientes finalidades:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 6 de 15

11. Uso administrativo, auditorías internas, procesos de facturación, pago, contabilidad y gestión de cartera.
12. Cumplimiento y gestión de obligaciones derivadas de las relaciones contractuales y legales entre BIENESTAR IPS y los titulares de la información o terceros.
13. Manejo de las bases de datos con las filiales, subordinadas, relacionadas o vinculadas a BIENESTAR IPS, para garantizar la efectividad de la prestación de los servicios de salud, temas contables y administrativos.
14. Mejoramiento de la calidad y de evaluación de posicionamiento externo de BIENESTAR IPS y sus actividades.
15. Intercambio de información para el funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
16. Acciones tendientes a garantizar la seguridad de los pacientes, visitantes, trabajadores, contratistas y la comunidad en general dentro de las instalaciones de BIENESTAR IPS.
17. Comunicar a los titulares información de carácter institucional, para promocionar, divulgar y gestionar información de campañas de comunicación, actualización de datos, información sobre servicios, noticias, publicaciones, eventos comerciales, de mercadeo y publicidad, siempre relacionada con la prestación de servicios de salud;
18. Campañas de prevención y promoción (lo cual incluye invitaciones y socialización de eventos, clubes de salud, charlas, conferencias);
19. Control y prevención del fraude de lavado de activos y financiación al terrorismo.

Control y prevención del fraude de lavado de activos y financiación al terrorismo.

## V. DEFINICIONES

De conformidad con lo previsto en la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013**, se deben tener presentes las siguientes 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;

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 7 de 15

**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.

**Derechos de los niños, niñas y adolescentes:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.


**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;

**Habeas Data:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 8 de 15

**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.


## I. DEBERES DE BIENESTAR IPS SAS

Cuando BIENESTAR actúe como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**, esto es cuando **decida** sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos, deberá:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; esto es que permita al titular conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre él en las bases de BIENESTAR;
- b) Solicitar y conservar copia de las autorizaciones que otorguen los Titulares;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 9 de 15


seguridad y privacidad de la información del Titular;

- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando actúe en calidad de **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS**, esto es cuando **realice** el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento, deberá:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; esto es que permita al titular conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre él en las bases de BIENESTAR;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 10 de 15

Comercio.

Adicionalmente, BIENESTAR tendrá presente que en el evento en que concurren las calidades de responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## II. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES


BIENESTAR IPS SAS declara conocer que el Titular de los datos personales tiene los derechos que a continuación se enumeran sobre sus datos personales:

- 1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;
- 2) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento. La autorización no será necesaria en los siguientes casos:
  - A) La Información haya sido requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
  - B) Se trate de datos de naturaleza pública;
  - C) En los casos de urgencia médica o sanitaria;
  - D) El tratamiento de información haya sido autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
  - E) Se trate de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- 3) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- 4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable, de conformidad con el procedimiento establecido en esta política.
- 5) Solicitar la supresión de datos cuando así lo haya dispuesto la Superintendencia de Industria y Comercio previa comprobación de conductas contrarias a la **Ley 1581 de 2012**.
- 6) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## III. MANEJO, TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

Es obligación de BIENESTAR, organizar su infraestructura administrativa para asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 11 de 15

datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

BIENESTAR establece como herramientas tecnológicas para el ejercicio de los derechos del titular a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, las siguientes:

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web de [www.bienestariips.com](http://www.bienestariips.com) en la opción de Contáctenos o comunicarse a la siguiente dirección de correo electrónico [habeasdata@bienestariips.com](mailto:habeasdata@bienestariips.com) o atención personalizada en las oficinas de Servicio al cliente. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario o cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, BIENESTAR IPS SAS, podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción o certificación de documentos.


Para presentar la consulta se deberá aportar, por lo menos, la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos del titular.
- b) Número de identificación del titular.
- c) Datos de localización del titular.
- d) Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
- e) Documentos que considere soportan su consulta o reclamo.
- f) Medio por el cual desea recibir respuesta
- g) Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
- h) Firma del peticionario.

En caso de consultas adicionales, o que se considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en la protección de los datos, el titular o su representante podrán presentar un reclamo ante BIENESTAR.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al titular o interesado los motivos de la demora y

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 12 de 15

señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para los reclamos, si alguno resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias identificadas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.


Si no hay conformidad con la respuesta emitida puede solicitar reconsideración directamente a BIENESTAR, cumpliendo nuevamente con los pasos definidos en este procedimiento. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la **Ley 1581 de 2012**, el titular o interesado sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante BIENESTAR, según corresponda.

La información sobre manejo y tratamiento de datos personales solo será entregada a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales. Para el caso de los menores de edad se solicitará a su representante o acudiente la presentación del documento que acredite el parentesco o relación que lo vincule como representante legal del menor.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal. Siguiendo las reglas establecidas por la Corte Constitucional:
  - La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
  - Con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la **Ley 1581 de 2012** como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad
  - Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos

BIENESTAR o cualquiera de las empresas que conforman su Grupo Empresarial, podrá conservar los datos personales de los titulares de la información en bases de datos ubicadas en Colombia o en el extranjero, cumpliendo con la finalidad autorizada por el titular de los datos, realizando sus mayores esfuerzos para mantener la información de manera segura, salvaguardando su

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 13 de 15

integridad, veracidad y confidencialidad.

BIENESTAR cuenta con políticas y normas de Seguridad informática, donde uno de los objetivos es lograr que la información mantenga su disponibilidad, integridad y confidencialidad; en lo que respecta a la protección de datos personales y/o sensibles procurará establecer los niveles y medidas de seguridad adecuados que garanticen de una manera razonable la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales conforme lo establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

BIENESTAR, directamente o a través de sus filiales, podrá transferir o transmitir, todos o parte de los datos personales de los titulares de la información a, cualquiera de empresas que integran su Grupo Empresarial y demás entidades autorizadas de acuerdo con la legislación colombiana para la realización de actividades y prestación de servicios médicos, así como a sus empleados, contratistas, prestadores de servicio, proveedores, distribuidores y/o asesores, únicamente para efectos de la prestación de servicios de salud o para la ejecución del objeto social de la respectiva empresa, quienes estarán obligados a dar tratamiento a esos datos personales en calidad de responsables de los mismos y conforme a las finalidades y usos previstos en las presentes políticas. También podrá transferir y/o transmitir sus datos personales a cualquier adquirente de la empresa, así como a cualquier subsidiaria y/o división o negocio de BIENESTAR o cualquiera de las empresas que conforman su Grupo Empresarial. Para los efectos de la transferencia internacional de datos se atiene a los establecidos en la normatividad legal vigente.

#### **IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN BIENESTAR**


Corresponderá a BIENESTAR difundir el presente manual entre su personal, contratistas y en las sedes. Una vez hecho esto las Áreas de Calidad y Mejoramiento de las sedes junto con las Oficinas Jurídicas procederán a apoyar a las áreas Institucionales en el proceso de apropiación e implementación de las políticas con el fin que cada una de ellas determine la forma en que habrá de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de protección y manejo de datos personales.

#### **V. CÁMARAS DE SEGURIDAD Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES**

BIENESTAR utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas, circunstancia que se informa mediante la difusión en sitios visibles de anuncios que así lo hacen saber.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. Las imágenes serán conservadas por el tiempo necesario de acuerdo con la finalidad para la que se recolectan.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 14 de 15

BIENESTAR accede a la información sensible del usuario para garantizar su derecho a la salud. Frente a los datos sensibles y datos de menores de edad, es consciente que debe otorgar especial cuidado y responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes de protección previstos en el presente manual.

## VI. AVISO DE PRIVACIDAD

BIENESTAR IPS SAS informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en [www.bienestariips.com](http://www.bienestariips.com).

Adicional se encuentra dentro del anexo **PO-GJ-002** POLITICA AVISO DE PRIVACIDAD.

## VII. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de la página [www.bienestariips.com](http://www.bienestariips.com).

## VIII. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.


El Titular de la información acepta el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política, cuando proporciona los datos a través de nuestros canales de atención incluyendo Call Centers o cuando adquiere o usa cualquiera de nuestros productos o servicios.

## IX. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales reemplaza la anterior y es aprobada por el Gerente General, en Barranquilla a los veintiún (21) días del mes de abril de 2022.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	26-11-2021	Se reforma completamente el documento
03	22-04-2022	Se modifica título del documento, se modifica conceptos como habeas data a protección de datos personales e información a base de datos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 03
		Vigente desde: 22-04-2022
		Código: MA-GJ-002
		Página 15 de 15

--	--	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auxiliar Jurídica	Director Jurídico	Gerente General