

**MANUAL DE  
PROTECCION Y USO  
DE DATOS  
PERSONALES**



**FRACTURAS Y FRACTURAS**  
CLÍNICA DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA



## **1. Tabla de contenido**

1.	Tabla de contenido .....	2
1.	INTRODUCCION .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	OBJETIVO GENERAL .....	3
4.	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
5.	DESARROLLO DEL MANUAL .....	4
5.1.	Responsable del tratamiento de datos .....	4
5.2.	Principios.....	4
5.3.	Política de tratamiento de datos .....	5
5.2.1	Datos personales sensibles.....	5
5.2.2	Solicitud de datos a titulares: .....	5
5.2.3	Datos de niños, niñas y adolescentes .....	6
5.2.4	El tratamiento de los datos proporcionados por los usuarios y su familiar a Fracturas y Fracturas S.A.S: 6	
5.2.5	El tratamiento de los datos personales proporcionados por los trabajadores de Fracturas y Fracturas S.A.S.....	6
5.2.6	El tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas que ejercen actividades comerciales y prestan servicio a Fracturas y Fracturas S.A.S, .....	7
5.2.7	El tratamiento de los datos personales proporcionados por los visitantes y comunidad en general de Fracturas y Fracturas S.A.S. ....	7
5.4.	Derechos.....	8
5.5.	Autorización .....	8
5.5.1	Forma y mecanismos para otorgar la autorización .....	8
5.5.2	Entrega de información .....	9
5.6.	Canales de Acceso.....	9



## **1. INTRODUCCION**

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1266 de 2008, que establecen disposiciones para la protección de datos personales en Colombia, así como con la más reciente normativa sobre el tema, incluida la Ley 2028 de 2020 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que refuerzan y actualizan el marco normativo sobre la gestión y protección de datos personales, “Facturas y Fracturas S.A.S ”, en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, tales como usuarios, familias, colaboradores, contratistas, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control, informa a todos estos grupos que, en el marco de su actividad misional de prestar servicios de salud, adopta las siguientes políticas relativas a la recolección, tratamiento y uso de datos personales. El Objetivo descrito en la Ley, consiste básicamente en desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales y al derecho a la información.


De este modo, la clínica se compromete con el cumplimiento de la legislación vigente, incluyendo las nuevas normativas sobre protección de datos personales, y garantiza la seguridad y el respeto a los derechos de las personas titulares de los datos personales.

## **2. ALCANCE**

La presente reglamentación será de inmediata aplicación a todos los datos de carácter personal y sensible que la clínica Fracturas y Fracturas S.A.S pueda conocer y recolectar en el ejercicio de su objeto social. Las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en esta normativa aplican a las bases de dato, registradas conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Esto se entiende sin perjuicio de la obligación de la institución, como institución Prestadora de Servicios de Salud, de compilar, tratar, divulgar y transferir datos personales en los casos en los que sea necesario, especialmente para garantizar la integridad física de los pacientes y cumplir con sus responsabilidades legales en la atención y protección de la salud.

## **3. OBJETIVO GENERAL**

Describir los parámetros de regulación, tratamiento y manejo de datos personales de pacientes, usuarios, beneficiarios, contratistas y colaboradores; imponiendo los deberes que le asisten a los responsables del tratamiento de la información, adoptando las políticas y procedimientos



para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, respetando en todo momento la integridad del ser humano

#### **4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Solicitar a 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 General de Seguridad Social en Salud
- Solicitar a las entidades responsables de pago, trabajadores, y contratistas, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial).
- Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles

#### **5. DESARROLLO DEL MANUAL**

##### **5.1. Responsable del tratamiento de datos**

La Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S”, identificada con NIT. **800146679**, con domicilio principal en la ciudad De Pereira, Carrera 12 bis No. 9-22, correo [ventanillaunica@fracturasyfracturas.com.co](mailto:ventanillaunica@fracturasyfracturas.com.co) y conmutador 606 3497070, es el responsable del tratamiento de los datos obtenidos de sus diferentes grupos de interés.

Toda persona que tenga acceso a consultar y realizar cualquier tipo de tratamiento a los datos personales contenidos en bases de datos a cargo de la clínica Fracturas Y fracturas S.A.S es responsable a título personal, por lo cual debe dar cumplimiento a esta Política.

##### **5.2. Principios**

Con el propósito de asegurar la protección de los datos personales, Fracturas y Fracturas S.A.S. se compromete a cumplir con los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, en lo que respecta al tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión), así como a la transferencia y transmisión de los datos personales a los que tenga acceso.

### **5.3. Política de tratamiento de datos**

Fracturas y Fracturas S.A.S en virtud de su objeto social, ha recopilado y conservado desde su fundación datos personales de sus grupos de interés, a los cuales en adelante se les denominará titulares. Estos datos son recolectados, almacenados, organizados, utilizados, transmitidos, actualizados, rectificados y, en general, gestionados de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial), aplicando políticas específicas para cada tipo de titular.

De acuerdo con los diferentes tipos de titulares de datos (pacientes, trabajadores, aspirantes, contratistas o proveedores, representantes o colaboradores de entidades responsables de pago de servicios de salud o usuarios en general), el tratamiento de los datos personales puede tener finalidades específicas, que se detallan a continuación.

#### **5.2.1 Datos personales sensibles**

Fracturas y Fracturas S.A.S, está comprometido en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información.

#### **5.2.2 Solicitud de datos a titulares:**

Fracturas y Fracturas S.A.S, solicita a los titulares los datos necesarios para administrar el riesgo en salud y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud. La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo titular.

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 u otros medios idóneos que permitan determinar que otorgó la autorización.

Fracturas y Fracturas S.A.S, solicitará a las entidades responsables de pago, trabajadores y contratistas, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial). 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.

### 5.2.3 Datos de niños, niñas y adolescentes

Fracturas y Fracturas S.A.S, velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales.

### 5.2.4 El tratamiento de los datos proporcionados por los usuarios y su familiar a Fracturas y Fracturas S.A.S:


Tendrá la siguiente finalidad:

- Prestación de los servicios asistenciales de sus usuarios y familias.
- Actualización de datos entregados por el titular.
- Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales
- Entrega de reportes de salud pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos a entes y organismos de control y otras autoridades competentes.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la clínica.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de en el trámite de acciones sobre tratamiento de datos.
- Identificación de avances clínicos, científicos y tecnológicos.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios y alianzas.
- Ofrecer información sobre campañas y programas especiales.
- Informar actividades de mercadeo y/o promoción de servicios propios o con quien la clínica haya celebrado alianzas de servicios de salud.
- Campañas de educación al usuario.
- Conocer el estado de satisfacción de servicios y atenciones prestadas.

### 5.2.5 El tratamiento de los datos personales proporcionados por los trabajadores de Fracturas y Fracturas S.A.S

Tendrá la siguiente finalidad:

- Informar de convocatorias e invitaciones de eventos en salud.
- Realización de publicaciones internas y externas.

- 
- Apertura y gestión de acceso y de soporte a plataformas tecnológicas propias de la organización.
  - Brindar información a empresas que solicitan verificar datos laborales de los empleados para autorización de créditos de dinero o créditos comerciales.
  - Ser contactado directamente en caso de ser requerido, en razón de sus funciones.
  - Detectar las necesidades de capacitación e implementar acciones que permitan el desarrollo y mejoramiento de procesos y subprocesos.
  - Informar y conformar procesos de elección y promoción interna.
  - Realización del proceso de selección de personal de acuerdo con su aptitud para un cargo o tarea.
  - Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar, seguridad y salud en el trabajo.
  - cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Entidades de Planes de Beneficio 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 en el trámite de acciones sobre tratamiento de datos.
  - Cumplir con exigencias judiciales.
  - Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
  - En general, para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

5.2.6 El tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas que ejercen actividades comerciales y prestan servicio a Fracturas y Fracturas S.A.S,

Tendrá la siguiente finalidad:

- Evaluación de vienes servicios prestados por proveedores y contratistas
- Seguimiento y gestión de la relación contractual
- Verificar la idoneidad para el desempeño de los servicios contratados

5.2.7 El tratamiento de los datos personales proporcionados por los visitantes y comunidad en general de Fracturas y Fracturas S.A.S.

Tendrá la siguiente finalidad

Seguridad de los pacientes, visitantes, trabajadores y de la comunidad general que se encuentran en las instalaciones del Clínica.



## 5.4. Derechos

### Derechos de los titulares

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren almacenados en las bases de datos de la Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S.
- Conocer el objetivo del Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S para recolectar la información en sus bases de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para conservar información personal en las bases de datos del Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
- Poner queja(s) ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado su derecho al Habeas Data por parte de la Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento

## 5.5. Autorización

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión de datos personales por parte de la Clínica Fracturas y Fracturas S.A.S. solo podrá realizarse con el consentimiento previo, libre, informado y expreso del titular, salvo en los casos específicamente establecidos en los artículos 6, 10 y 26 de la Ley 1581 de 2012, y en el artículo 4º del Decreto 1377 de 2013.


Fracturas y Fracturas S.A.S. ha incorporado en sus procedimientos de atención a pacientes y usuarios los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, cumpliendo con las exigencias legales correspondientes.

### 5.5.1 Forma y mecanismos para otorgar la autorización

La autorización podrá constar en un documento físico o electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, inclusive, podrá documentarse en la admisión del paciente o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, con el que se pueda concluir con toda certeza, la manifestación de la recepción de la información por parte del titular.

En caso de que la información y datos personales, pudieran ser utilizados por Fracturas y Fracturas S.A.S, para un tratamiento diferente al giro ordinario de su objeto social, tendrá que obtener por parte del titular una autorización especial en la que conste:



- 
- a) Objeto de la autorización.
  - b) Finalidad del tratamiento de datos personales.
  - c) Datos personales de niños, niñas y adolescentes.
  - d) Responsables y encargados de la información.

#### 5.5.2 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.


### 5.6. Canales de Acceso

#### Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será Atención al Usuario de Fracturas y Fracturas S.A.S, la cual una vez reciba la solicitud de acuerdo con el capítulo siguiente la remitirá al área responsable del tratamiento del dato.

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

- El titular de la información contenida en la base de datos de Fracturas y Fracturas S.A.S o por 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 [ventanillaunica@fracturasyfracturas.com.co](mailto:ventanillaunica@fracturasyfracturas.com.co) o enviando comunicación escrita a Carrera 12 bis Numero 9-09 Pereira – Risaralda.
- 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.
- Sin importar el mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, éstas 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.

- 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.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Una vez remitido el reclamo al titular para completar el mismo, 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 de este.
- La primera instancia de la reclamación será Fracturas y Fracturas S.A.S y una vez agotada ésta, sin respuesta satisfactoria, el titular podrá recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **5.4. Vigencia**

El presente manual 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 Fracturas y Fracturas S.A.S.

#### **5.5. Bibliografía**

El cuerpo normativo que regula el tratamiento y circulación de datos personales con la finalidad de dar cumplimiento a la protección datos personales son:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15 y 20.
- Ley 1581 de 2012 Estatutaria
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013
- Circular 002 de 2015 SIC y Circular 001 de 2016 SIC



**ANA MARIA DEL PILAR ESCOBAR RODRIGUEZ**

**Representante legal Fracturas y Fracturas S.A.S**



