CLÍNICA DE ALERGIAS DE COLOMBIA S.A.S.
POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 1

Razón social	**Clínica de Alergias de Colombia S.A.S.**
NIT	901.124.576 -1
Domicilio reportado en documentos internos	Ibagué, Tolima; Cra. 12 Sur, vía Aeropuerto Perales #93-21, consultorios 410 y 612
Correo para habeas data	clinicadealergias@gmail.com
Teléfono y horario de atención	3054054540
Dependencia encargada	Gestión de la Calidad
Fecha de aprobación y entrada en vigor	30 De octubre del 2026

1. Objeto y alcance

Esta política informa cómo la Clínica de Alergias de Colombia S.A.S. (en adelante, la Clínica) recolecta, usa, almacena, consulta, transmite, transfiere, actualiza, conserva y, cuando procede, suprime datos personales. Se aplica a pacientes, representantes, acompañantes, trabajadores, aspirantes, proveedores, contratistas, visitantes, usuarios del sitio web y demás titulares cuyos datos trate la Clínica, mediante soportes físicos o electrónicos. Se aplica tanto cuando actúe como responsable como cuando actúe como encargada de tratamiento por cuenta de otra entidad, según corresponda a cada operación.

2. Normativa y criterios de interpretación

Esta política se fundamenta en los artículos 15 y 49 de la Constitución Política; Leyes 1581 de 2012, 23 de 1981 y 2015 de 2020 cuando resulte aplicable; Decreto 1074 de 2015; Resoluciones 1995 de 1999 y 839 de 2017 y demás disposiciones especiales de historia clínica, y Ley 2300 de 2023 para comunicaciones comerciales en los ámbitos que corresponda. Su aplicación respetará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. En caso de modificación normativa, prevalecerá la regulación vigente.

3. Categorías de información

La Clínica podrá tratar datos de identificación y contacto, información administrativa, contractual, laboral y de facturación; datos de navegación o videovigilancia cuando existan dichos sistemas; y datos sensibles de salud derivados de la prestación de servicios, tales como antecedentes, diagnósticos, resultados de laboratorio, pruebas cutáneas o de provocación, tratamientos, imágenes y registros de atención. Se recogerán exclusivamente datos pertinentes, adecuados y necesarios para finalidades específicas y legítimas.

4. Finalidades según el vínculo con el titular

Pacientes: identificación, admisión, asignación y recordatorio de citas; prestación de servicios de salud; elaboración y custodia de historia clínica; solicitud y entrega segura de resultados; continuidad y seguridad asistencial; referencia y contrarreferencia cuando proceda; facturación, auditoría y reportes legalmente exigidos; gestión de peticiones, quejas y calidad.

Trabajadores y aspirantes: selección, contratación, nómina, obligaciones de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, gestión del personal y cumplimiento legal, con acceso restringido a información médica ocupacional.

Proveedores y contratistas: verificación de identidad, contratación, ejecución contractual, pagos, cumplimiento tributario y gestión de riesgos.

Visitantes y usuarios digitales: gestión de solicitudes, atención de contactos, seguridad física y protección de instalaciones, según los medios realmente utilizados y previamente informados.

Comunicaciones promocionales: envío de información comercial o campañas promocionales solo cuando exista habilitación jurídica aplicable y se respete la decisión del titular. Esta finalidad se informará y gestionará de forma separada de la prestación asistencial; su rechazo no condicionará la atención en salud.

5. Datos sensibles y menores de edad

Los datos relativos a la salud son sensibles y reciben protección reforzada. Se informará al titular el carácter sensible de los datos, las finalidades específicas y la facultad de no autorizar su tratamiento cuando esta regla resulte aplicable, sin perjuicio de los tratamientos permitidos por la ley y de la información necesaria para prestar una atención segura. La autorización explícita se solicitará cuando corresponda conforme a la Ley 1581. Las excepciones legales, incluida la urgencia médica o sanitaria, se interpretarán restrictivamente.

En el caso de niños, niñas y adolescentes prevalecerán su interés superior y sus derechos fundamentales; se recabará la intervención del representante legal cuando sea exigible y se escuchará al menor de acuerdo con su madurez y autonomía progresiva. No se utilizarán sus datos clínicos con fines publicitarios incompatibles con sus derechos.

6. Autorización y medios de prueba

Antes o al momento de recolectar los datos, la Clínica informará la identidad del responsable, las finalidades, los derechos y los canales para ejercerlos. Cuando la ley exija autorización, esta será previa, expresa e informada y se conservará evidencia verificable de su otorgamiento por medios escritos, electrónicos u otros legalmente admisibles. El silencio no constituye autorización. La autorización para tratamiento de datos no sustituye el consentimiento informado para actos médicos ni la autorización diferenciada para publicar fotografías, imágenes, testimonios o información identificable de pacientes.

No se requerirá autorización en los supuestos previstos en el artículo 10 de la Ley 1581, sin perjuicio de los restantes deberes de seguridad, confidencialidad y finalidad. La Clínica mantendrá mecanismos para consultar y demostrar las autorizaciones aplicables.

7. Derechos de los titulares

Los titulares podrán conocer, actualizar y rectificar sus datos; acceder gratuitamente a ellos conforme a la ley; solicitar prueba de la autorización cuando proceda; conocer el uso dado a la información; presentar consultas y reclamos; revocar la autorización y solicitar supresión en los casos legalmente permitidos; y formular quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite ante el responsable o encargado cuando resulte exigible. Podrán actuar directamente o a través de representantes debidamente acreditados.

La supresión o revocatoria no procederán respecto de información cuya conservación sea obligatoria por normas sanitarias, contractuales o legales, o necesaria para cumplir obligaciones o defender derechos en los términos de la ley; la Clínica deberá explicar la razón jurídica concreta de cualquier negativa.

8. Canales y procedimiento de consultas y reclamos

Las peticiones de protección de datos se recibirán por el correo y demás canales institucionales consignados en la ficha de identificación de esta política, una vez completados y publicados. La solicitud debe permitir identificar al titular o legitimado, señalar el objeto de la petición y un medio para respuesta. No se exigirán formalidades desproporcionadas. La Clínica verificará la legitimación antes de revelar información reservada y registrará radicación, actuaciones y respuesta.

Consultas: serán atendidas en un máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo; de no ser posible, se informará la razón de la demora antes de vencer el término inicial y se responderá a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su vencimiento.

Reclamos: si se encuentran incompletos, se requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante aporte lo solicitado, se entenderá desistido el reclamo. Si no es competente, la Clínica dará traslado a quien corresponda dentro de dos (2) días hábiles e informará al interesado. Recibido un reclamo completo, se registrará la leyenda «reclamo en trámite» conforme a la ley dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. El término máximo para resolverlo es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo; podrá ampliarse motivadamente hasta por ocho (8) días hábiles adicionales, con aviso oportuno.

9. Historia clínica: reserva, acceso y conservación

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva. Solo podrán acceder el titular, el equipo de salud y las personas o autoridades legalmente autorizadas, conforme a la finalidad legítima y a los requisitos de cada caso. Las solicitudes de familiares o terceros, incluso de pacientes fallecidos, se evaluarán individualmente conforme a la ley y a la jurisprudencia constitucional, sin establecer prohibiciones absolutas ni acceso indiscriminado.

La Clínica implementará custodia física y electrónica, controles de acceso según funciones, trazabilidad, copias de respaldo y mecanismos seguros de entrega. Las historias clínicas se conservarán por el término legal aplicable: como regla general, mínimo quince (15) años desde la última atención, de los cuales cinco (5) años corresponden a archivo de gestión y diez (10) a archivo central, con las excepciones normativas aplicables. Cumplido el término, cualquier disposición final seguirá el procedimiento legal de valoración documental y eliminación segura. Nunca se corregirá una historia clínica mediante borrado que comprometa su integridad o trazabilidad.

10. Seguridad, confidencialidad e incidentes

La Clínica adoptará medidas técnicas, humanas, contractuales y administrativas proporcionadas al riesgo, incluida gestión de usuarios y contraseñas, permisos por funciones, respaldo y recuperación, seguridad de dispositivos, medidas de transmisión segura, registro de accesos, capacitación y compromisos de confidencialidad. El personal y los contratistas mantendrán reserva durante y después de su vinculación.

Todo incidente real o sospechado de pérdida, acceso no autorizado, alteración o divulgación deberá comunicarse de inmediato al área designada. La Clínica documentará detección, contención, evaluación de riesgos, recuperación y medidas correctivas, y efectuará los reportes a la SIC por el canal correspondiente dentro de los términos aplicables, incluidos los quince (15) días hábiles previstos para los supuestos de reporte de incidentes. Se evaluará si es necesario informar a titulares afectados y demás autoridades competentes según el caso y la regulación vigente.

11. Terceros, transmisión y transferencia de datos

La Clínica limitará la circulación de información a destinatarios habilitados. Cuando un proveedor trate datos por cuenta de la Clínica, se establecerán instrucciones documentadas y obligaciones sobre finalidades, confidencialidad, seguridad, subencargados, incidentes, devolución o eliminación de datos y auditoría, mediante contrato o cláusulas adecuadas. Las transferencias a otros responsables y las transmisiones nacionales o internacionales se evaluarán por separado y cumplirán los requisitos particulares de la Ley 1581 y el Decreto 1074 de 2015. No se presume que cualquier intercambio de datos requiera la misma modalidad de autorización.

El uso de proveedores de historia clínica digital, servicios en la nube, mensajería, laboratorios o herramientas de inteligencia artificial que puedan procesar información identificable deberá pasar por evaluación de necesidad, privacidad y seguridad. No se introducirán datos clínicos identificables en servicios no aprobados institucionalmente.

La seudonimización no equivale necesariamente a anonimización.

12. Sitio web, formularios y videovigilancia

Los formularios digitales deberán identificar la finalidad, proporcionar acceso a esta política y disponer del mecanismo de autorización que corresponda antes del envío. Si el sitio utiliza cookies no esenciales, analítica, publicidad comportamental o servicios externos que impliquen tratamiento de datos personales, se suministrará información clara y se implementarán las opciones jurídicas y técnicas pertinentes. Las

comunicaciones comerciales contarán con un medio sencillo para solicitar su cese, conforme a las normas aplicables.

Si existe videovigilancia, se informará su presencia mediante avisos visibles, sus finalidades de seguridad, canales de consulta, controles de acceso y plazo de retención definido según necesidad y deberes legales. No se instalarán cámaras en espacios donde comprometan injustificadamente la intimidad de los pacientes.

13. Conservación, supresión y gestión documental

Los datos se conservarán únicamente durante los periodos necesarios para la finalidad informada y los términos exigidos por las normas sanitarias, laborales, tributarias, contables y contractuales aplicables. La Clínica elaborará y mantendrá una matriz interna de categorías de datos, fundamento, tiempo de retención y disposición final. Vencidos los plazos pertinentes se procederá a su supresión o anonimización segura, salvo justificación legal documentada.

14. Responsabilidades y actualización

La gerencia aprobará la política y asignará recursos y responsables internos para su ejecución. El área designada atenderá titulares, mantendrá inventario de tratamientos, verificará contratos y controles, coordinará formación y documentará incidentes. Se revisará el documento cuando cambien las operaciones, tecnologías o normas aplicables. Las modificaciones sustanciales serán comunicadas oportunamente a los titulares antes de su implementación cuando así lo exija la regulación.

La entrada en vigor de esta versión será la fecha de aprobación institucional que se incorpore en la ficha inicial. Su publicación no sustituye la entrega de avisos, la obtención de autorizaciones exigibles ni el cumplimiento de los procedimientos descritos.