



**POLITICA
PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 1 de 12

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION	NOMBRE DE QUIEN MODIFICA
1	Feb/2020	Creación del Documento	Oficina de Gestion Humana y Sistemas
2	Feb /7/2021	Actualización de documento (Ajuste cámara de video) ajuste a formatos y codificacion interna	Oficina Financiera y Administracion

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y Sistemas

Revisó: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



**POLITICA
PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 2 de 12

CLÍNICA ERASMO LTDA.

**POLITICA
PARA PROTECCION DE DATOS
PERSONALES**

VALLEDUPAR 2021

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Revisó: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



**POLITICA
PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 3 de 12

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA CLINICA ERASMO LTDA.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y al Decreto 1377 de 2013, La CLINICA ERASMO LTDA., adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, que se obtengan de a sus colaboradores, proveedores y clientes.

La CLINICA ERASMO LTDA manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la, confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida para procurar la seguridad de la misma.

1. ALCANCE:

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan **Datos Personales** que sean objeto de Tratamiento por parte de Clínica Erasmo Ltda, como responsable del tratamiento de Datos Personales. Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales y Datos Sensibles por parte de la Institución, sus empleados y en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que CLINICA ERASMO LTDA acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales o con sus sistemas de información.

2. OBLIGATORIEDAD:

Todos los empleados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, (De conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"). En los casos que no existan vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual en el que el contratista se obliga a cumplir estas políticas

3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Razón Social: CLINICA ERASMO LTDA
Dirección: carrera 19 No. No. 4 C 72
Ciudad: Valledupar – Cesar (Colombia)
Correo Electrónico: administración @clinicaerasmo.com
Teléfono: PBX 2588888 Extensión 507
Área Encargada: Administración

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Código: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 4 de 12

4. MARCO LEGAL

Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

5. DEFINICIONES

En materia a la protección de datos se tendrán en cuentas 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.

Archivo de Datos: Conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuere la modalidad o forma de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Dato personal: cualquier forma numérica, alfabética, grafica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Dato público: son datos públicos, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

Datos sensibles: son los que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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.

Información Confidencial: es toda aquella información ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro carácter que sea suministrada o comunicada por el titular en relación de las actividades propias de las partes.

Medida de seguridad: son aquellas medidas de índole técnica y organizacional necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal exigibles a los archivos físicos, digitales, tratamientos, recogidas en la legislación aplicable.

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 5 de 12

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 de Datos: Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas interconexiones y transferencias.

6. PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, se aplicará de manera integral los siguientes principios, en base a la realización del al proceso de tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, 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.
- h) **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

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Código: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 6 de 12

Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

7. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Ser informado por Clínica Erasmo Ltda., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Clínica Erasmo Ltda., para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales autorizados a la Clínica Erasmo Ltda. en su condición de responsable 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.
- d) 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 del tratamiento de datos.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten 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
- f) Sin perjuicio de las excepciones contempladas por la Ley o por las autoridades competentes, acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

- a) Garantizar que la información se maneja con la más estricta confidencialidad.
No revelar a una tercera parte sin previo consentimiento escrito por el titular de la información.
- b) Utilizar la información solamente en relación con la ejecución de las obligaciones derivadas al convenio/contrato o alianza.
- c) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Revisó: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 7 de 12

- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Realizar en los términos de la normatividad aplicable, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- f) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos de ley.
- g) 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.
- h) Exigir al Encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- i) 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 o detalles del dato personal.
- j) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- m) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

9. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Clínica Erasmo Ltda., requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- a) Datos de naturaleza pública.
- b) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- c) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Revisó: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 8 de 12

Medios para otorgar la autorización

La autorización para el tratado de la información se realizará mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o Capturado en la base de datos.

Prueba de la autorización

La clínica Erasmo conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta.

Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a la Clínica Erasmo Ltda., para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto Clínica Erasmo Ltda., deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso la Clínica Erasmo Ltda., podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

10. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

El tratamiento de los datos personales de empelados, ex empleados, proveedores, contratistas, Clientes o de cualquier persona con la cual la Clínica Erasmo Ltda., tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su condición entidad prestadora de servicios de salud, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

9.1 Finalidades generales para el tratamiento de Datos

En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- a) Dar cumplimiento a deberes legales, principalmente en materia contable y laboral.

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



**POLITICA
PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 9 de 12

- b) Realizar el envío de información relacionada con comunicados, actividades, noticias, contenidos por área de interés y servicios ofrecidos por Institución.
- c) Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- d) Realizar encuestas relacionadas con los servicios ofrecidos.
- e) Mantener en contacto con intereses a fin de Informar sobre oportunidades de empleos, cambios en los servicios, información de interés.
- f) Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- g) Dar respuestas a organismos de control.
- h) Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- i) La información sobre clientes, proveedores, socios y empleados, actuales o pasados, se guarda con el fin de facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.

Datos sensibles.

Para el caso de datos personales sensibles, LA CLÍNICA ERASMO LTDA. Podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 10 de 12

10.2 Respetto a los datos personales de nuestros Clientes y Usuarios

- Para cumplir las obligaciones contraídas por LA CLINICA ERASMO LTDA., con sus Clientes y Usuarios al momento de brindarles nuestros servicios;
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por LA CLINICA ERASMO LTDA.,
- Enviar información sobre ampliación de nuestros servicios que ofrece LA CLINICA ERASMO LTDA.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Usuarios y Clientes, mediante el envío de información relevante y evaluación de la calidad del servicio;
- Controlar el acceso a las Áreas de LA CLINICA ERASMO LTDA., y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas; para lo cual cada area cuenta con la instalacion de una cámara de video acompañada de un aviso así: "POR SU SEGURIDAD Y LA NUESTRA USTED ESTA SIENDO GRABADO".
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de LA CLINICA ERASMO LTDA., incluyendo descargas de contenidos y formatos;

10.3 Respetto a los datos personales de nuestros Empleados

- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de LA CLINICA ERASMO LTDA., tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras;
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros; • Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización;
- Planificar actividades empresariales;

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Codigo: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 11 de 12

Usar el dato sensible de la imagen en publicidad de la empresa y en actividades propias de labor del empleado, en eventos sociales y capacitación promoción y noticias sobre la empresa, mientras se encuentre vinculado mediante contrato de trabajo.

De igual manera el empleado autoriza el uso de su imagen para el uso descrito en el párrafo anterior incluso posterior a la terminación del contrato de trabajo, hasta que por parte de la empresa, concluyan dichos usos anteriormente descritos.

Los anteriores usos no generaran remuneración alguna a las partes.

Si el empleado considera no querer participar en dichos usos de sus datos sensibles, debe manifestarlo por escrito a Gestión Humana.

10.4 Respecto a los Datos de Proveedores:

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por LA CLINICA ERASMO LTDA.,;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;
- Para hacer el registro en los sistemas de LA CLINICA ERASMO LTDA.,
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

Toda petición, queja o reclamo relacionado con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, deberá enviarse a:

Razón Social: CLINICA ERASMO LTDA
Dirección: carrera 19 No. No. 4 C 72
Ciudad: Valledupar – Cesar (Colombia)
Correo Electrónico: administración @clinicaerasmo.com
Teléfono: PBX 2588888 Extensión 507
Área Encargada: Administración

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia



POLITICA PARA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Código: PA-GI-SISP001

Versión: 2

Fecha de aprobación:
Febrero 2020

Página 12 de 12

Procedimientos de presentación y respuesta de consultas.

Los titulares de datos personales podrán consultar los datos que suministrará la información en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento.

Las consultas serán atendidas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. 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.

Procedimientos de presentación y respuesta a quejas y reclamos

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a la Clínica Erasmo Ltda., una queja o reclamo mediante comunicación escrita o por correo electrónico y deberán contener, al menos, la siguiente información:

- a) Nombre Completo e Identificación del titular de los datos personales.
- b) Dirección del titular.
- c) Datos personales suministrados a la Clínica Erasmo Ltda., que son materia del reclamo.
- d) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- e) Documentación que se quiera presentar como prueba.
- f) Tipo de operación que desea realizar con relación a sus datos personales (actualización, corrección, supresión)

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Nota: La Institución se reserva el derecho de modificar, en los términos y las limitaciones previstas en la Ley.

NOLIS DEL SOCORRO MAYA CASTILLA

Gerente

Elaborado/Proyectado/Revisado:
Rosa A. Baquero Perez y Mercy Orozco

Elaboró: Oficina de Gestion Humana y
Sistemas

Reviso: Comité de Calidad

Aprobó: Gerencia