



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
- II. ALCANCE**
- III. MARCO LEGAL**
- IV. OBLIGATORIEDAD**
- V. DEFINICIONES**
 - 1. *Autorización*
 - 2. *Aviso de privacidad*
 - 3. *Base de datos*
 - 4. *Dato personal*
 - 5. *Dato público*
 - 6. *Datos sensibles*
 - 7. *Encargado del tratamiento*
 - 8. *Responsable del tratamiento*
 - 9. *Titular*
 - 10. *Tratamiento*
 - 11. *Transferencia*
 - 12. *Transmisión*
 - 13. *Ley de protección de datos*
 - 14. *Habeas data*
- VI. PRINCIPIOS**
 - a. *Principio De La Legalidad*
 - b. *Principio De Finalidad*
 - c. *Principio De La Libertad*
 - d. *Principio De La Veracidad o Calidad*
 - e. *Principio De La Transparencia*
 - f. *Principio Del Acceso Y Circulación Restringida*
 - g. *Principio De La Seguridad*
 - h. *Confidencialidad*
- VII. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**
- VIII. DEBERES DE LA EMPRESA**
- IX. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**
- X. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR**
- XI. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**
- XII. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**
- XIII. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR**

- XIV. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO
- XV. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN
- XVI. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
- XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES.
 - a. Consultas.
 - b. Reclamos.
 - c. Petición de actualización, rectificación y supresión de datos.
 - d. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.
- XVIII. MECANISMOS DE ATENCION
- XIX. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES
- XX. CAMBIOS DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES
- XXI. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA
- XXII. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

El **CENTRO DE NEUROREHABILITACIÓN SURGIR LTDA.**, con el fin de proteger todos los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia, específicamente en el artículo 15, en el cual se establece el derecho a la intimidad personal, familiar y al buen nombre; adopta las siguientes políticas para el tratamiento de datos personales, contenidos en las bases de datos del **CENTRO DE NEUROREHABILITACIÓN SURGIR LTDA.**, de acuerdo con lo anterior y dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de la información personal.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Razón Social del responsable: CENTRO DE NEUROREHABILITACION SURGIR LTDA.
- Domicilio: Cali, Colombia.
- Dirección: Carrera 37 # 5B3 – 56 Barrio San Fernando
- Teléfono: 3472232
- Correo Electrónico: contador@surgir.net

II. ALCANCE

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos del **CENTRO DE NEUROREHABILITACION SURGIR LTDA.**, y Operador de Información, quienes actúan en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

III. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15.
- Constitución Política, artículo 20.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Decretos Reglamentarios 886 de 2014, y 1074 de 2015.
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.

IV. OBLIGATORIEDAD

Los lineamientos consagrados en la presente política, son de obligatorio cumplimiento, tanto por los colaboradores del Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., como por los proveedores, contratistas y terceros que obren en nombre de la Empresa.

V. DEFINICIONES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y, para efectos de la política contenida en este documento, se entenderá por:

- **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.
- **CAUSAHABIENTE:** persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **DATO PERSONAL:** cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.
- **DATO PÚBLICO:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **DATOS SENSIBLES:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o 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 los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS:** es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.
- **HABEAS DATA:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

VI. PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- a) **PRINCIPIO DE LA LEGALIDAD:** el Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y 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. En lo correspondiente a la recolección de datos personales, Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos; la gerencia y el canal de comunicación de la misma deberán informar al titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.
- c) **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** el tratamiento solo 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. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- g) **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** la información sujeta a tratamiento por el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., 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:** El Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., está obligada 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 ley.

VII. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Centro de Neurorehabilitación Surgir 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización, según el presente manual punto XII).
- c) Ser informado por el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

VIII. DEBERES DE LA EMPRESA

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes del Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en 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 del usuario y/o titular sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- f) Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) 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.
- m) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o) Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., hará uso de los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

IX. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país y será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos. Una vez el Gobierno Nacional reglamente la información mínima que debe contener el Registro, y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste, el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., aportará a la Superintendencia de Industria y Comercio las bases de datos sujetas a tratamiento en el tiempo indicado.

X. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

XI. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., en los términos dispuestos en la Ley, generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través correo electrónico: servicioalcliente@surgir.net

XII. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

XIII. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda.
- b) Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Parágrafo: Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

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

El tratamiento para los datos personales indispensables de socias, empleados, proveedores, contratistas y clientes, estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de empresa, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión del Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda.:

FINALIDADES GENERALES PARA TODAS LAS BASES DE DATOS

- a. Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda. desarrolle allí.
- b. Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación, relacionadas con los servicios ofrecidos por Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda.

FINALIDADES ESPECIFICADAS PARA CADA BASE DE DATOS

a) BASE DE DATOS SOCIAS

- Permitir el ejercicio de los derechos derivados de la calidad de socio y para que puedan ejercer los derechos establecidos en el Código de comercio
- Enviar información correspondiente a citación a Junta de socios anual (presentación de resultados), reuniones ordinarias o extraordinarias y/o invitaciones a eventos.
- Emitir certificación de participación de aportes o cuotas, certificados de renta entre otros.

b) BASE DE DATOS RECURSO HUMANO

- Proceder a la gestión adecuada del personal y elaboración de la nómina y su respectivo pago.
- Prevenir riesgos laborales con el fin de proteger la seguridad y salud del personal.
- Identificarle al interior de la organización y en los distintos procesos en los que deba participar en ejercicio de sus funciones.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con las obligaciones del trabajador y los resultados de su trabajo

- Envío de comunicaciones Laborales por cualquiera de los medios que se relacionan a continuación, tales como correo electrónico, SMS, MMS, FAX, REDES SOCIALES o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones de tipo laboral y/o con relación al bienestar laboral e institucional de nuestros colaboradores. Dichas comunicaciones están relacionadas con Visitas domiciliarias, entrevistas laborales, citaciones a reuniones de tipo laboral, información sobre contratos laborales, afiliaciones a ARL, EPS, IPS, Cajas de compensación y todos los que se requieran por determinación de normativas en Colombia y Apertura de cuentas en los Bancos para pago de nómina.
- Permitir ejercer sus derechos como empleado, establecidos en el código Sustantivo de trabajo.
- Emitir certificaciones que tiene que ver con su condición de empleado, tales como certificado de ingresos y retenciones, certificaciones laborales, entre otros.
- Asignar herramientas de trabajo, permisos, roles y usos en activos de información necesarios para desarrollar la labor contratada.
- Informar sobre cambios de nuestros lineamientos laborales internos y los que emita el gobierno colombiano.
- Informar sobre cambios en las políticas de tratamiento de la información y de seguridad de la información que rigen al interior de la empresa.
- Tramitar encargos, solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el titular de la información de carácter personal a través de cualquiera de las formas de contacto que se ponen a disposición del usuario en el sitio web de la compañía o donde ésta determine.
- Enviar boletines informativos.
- Elaborar estudios estadísticos.

c) BASE DE DATOS PROVEEDORES (SERVICIOS DE TERAPIA Y GENERALES)

- Intercambio de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquiera de los medios que se relacionan a continuación, tales como correo electrónico, SMS, MMS, FAX, REDES SOCIALES o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones de tipo comercial y/o publicitario, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general. Dichas comunicaciones comerciales serán relacionadas sobre productos o servicios recibidos por **CENTRO DE NEUROREHABILITACION SURGIR LTDA** de sus proveedores comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo de promoción comercial entre sus clientes.
- Informar sobre cambios en las políticas de tratamiento de la información.
- Tramitar encargos, solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el titular de la información de carácter personal a través de cualquiera de las formas de contacto que se ponen a disposición del usuario en el sitio web de la compañía o donde ésta determine.
- Enviar boletines informativos.
- Elaborar estudios estadísticos.
- Solicitar información de servicios y productos requeridos
- Confirmar datos sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por nuestra empresa con usted.

- Dar cumplimiento a obligaciones económicas y contractuales contraídas con nuestros proveedores
- Realizar estudios internos
- Realizar referenciación financiera y comercial
- Gestionar solicitudes de reclamaciones

d) BASE DE DATOS PACIENTES

- Facilitar la asistencia médica en la prestación del servicio de salud dejando constancia de todos aquellos datos que, bajo criterio médico y terapéutico, permitan el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud.
- Realizar Actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud en desarrollo de las actividades y objeto social de Surgir tales con atención en salud, de información, comercialización, recaudo, cobranza, así como para actividades que provengan de los tramites propios del sistema de seguridad social en salud y del cumplimiento de las normas que lo regulen
- Contactar a los pacientes , a través de medios telefónicos, físicos, personales y/o electrónicos (como SMS, chat, correo electrónico y demás medios que así puedan considerarse)
- Enviar notificaciones de cambios o mejoras en la prestación del servicio y publicidad sobre los mismos.
- Crear y gestionar bases de datos incluyendo los que tengan que ver con datos sensibles, para la prestación de los servicios fines investigativos, desarrollo de productos y servicios, esta información podrá suministrarse a autoridades judiciales o administrativas que en ejercicio de sus atribuciones legales lo soliciten o con autoridades sanitarias
- Mantener el archivo de datos personales actualizado, por lo tanto, podrá establecer contacto con los usuarios y solicitar validación, modificación o eliminación de la información registrada anteriormente.

e) BASE DE DATOS CLIENTES MERCADEO

- Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquiera de los medios que se relacionan a continuación, tales como correo electrónico, SMS, MMS, FAX, REDES SOCIALES o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones de tipo comercial y/o publicitario, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general. Dichas comunicaciones comerciales serán relacionadas sobre productos o servicios ofrecidos por **CENTRO DE NEUROREHABILITACION SURGIR LTDA** o sus clientes, aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo de promoción comercial entre sus clientes.
- Informar sobre cambios en las políticas de tratamiento de la información.
- Tramitar encargos, solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el titular de la información de carácter personal a través de cualquiera de las formas de contacto

que se ponen a disposición del usuario en el sitio web de la compañía o donde ésta determine.

- Enviar boletines de información sobre cursos y portafolio de productos y servicios
- Realizar estudios internos de satisfacción del cliente
- Compartir información del titular con otras entidades para brindar nuevos cursos y capacitaciones
- Utilizar segmentos de clientes para colocar productos específicos llegando de manera directa al comprador o usuario.
- Proveer productos requeridos por el cliente solicitados a través de internet, vía telefónica o compra directa en las oficinas
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el cliente
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes
- Informar sobre cambios de nuestros servicios
- Evaluar la calidad del servicio

f) BASE DE DATOS CLIENTES ENTIDADES

- Comunicación con encargados del área de Facturación para conciliar las glosas existentes en la prestación del servicio
- Recolectar Información del cliente con el fin de ser registrada en el sistema contable
- Gestionar cobro de cartera
- Informar sobre cambios de nuestros servicios
- Evaluar la calidad del servicio que se presta a los pacientes
- Entrega de información para cobro jurídico en caso de demora en el pago
- Emitir certificaciones de deuda o Paz y Salvo
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, tales como facturar los servicios prestados, conciliar diferencias, aplicar las tarifas acordadas, enviar los cobros en las fechas establecidas, entre otros.

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, 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.

Parágrafo: El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- i. Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- ii. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos personales de los niños, niñas o adolescentes.

XV. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.
- d) A los terceros autorizados por el Centro de Neurorehabilitación Surgir

Ltda.

XVI. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., ha designado como área responsable de velar por el cumplimiento de esta política al interior de la institución en cabeza del Líder del Sistema de protección de Datos, esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico servicioalcliente@surgir.net y en los buzones ubicadas en cada una de nuestras sedes:

- Sede San Fernando 1- Cra 37 Nro.5B3-56 B/ San Fernando
- Sede San Fernando 2- Cra 37 Nro.5B4-06 B/ San Fernando
- Sede Guadalupe - Calle 1A Nro.55B-118 B/Seminario

XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Consultas: Los usuarios y/o titulares podrán consultar la información personal del titular que repose en el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará a través del correo electrónico servicioalcliente@surgir.net o en los buzones ubicadas en cada una de nuestras sedes: Sede San Fernando 1- Cra 37 Nro.5B3-56 B/ San Fernando, Sede San Fernando 2- Cra 37 Nro.5B4-06 B/ San Fernando, Sede Guadalupe - Calle 1A Nro.55B-118 B/Seminario

- a. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.
- b. **Reclamos:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., el cual será tramitado bajo los siguientes términos:

1. El reclamo del titular se formulará mediante solicitud dirigida al Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., por el correo electrónico servicioalcliente@surgir.net o en los buzones ubicadas en cada una de nuestras sedes: Sede San Fernando 1- Cra 37 Nro.5B3-56 B/ San Fernando, Sede San Fernando 2- Cra 37 Nro.5B4-06 B/ San Fernando, Sede Guadalupe - Calle 1A Nro.55B-118 B/Seminario, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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.

2. Una vez recibido el correo electrónico servicioalcliente@surgir.net o la solicitud depositada en los buzones con el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. Petición de actualización, rectificación y supresión de datos. El Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados (Reclamos) para lo cual, el titular enviará la solicitud al correo electrónico servicioalcliente@surgir.net o las depositara en los buzones ubicadas en cada una de nuestras sedes: Sede San Fernando 1- Cra 37 Nro.5B3-56 B/ San Fernando, Sede San Fernando 2- Cra 37 Nro.5B4-06 B/ San Fernando, Sede Guadalupe - Calle 1A Nro.55B-118 B/Seminario indicando la actualización, rectificación y supresión del dato y aportará la documentación que soporte su petición.

d. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., pondrá a disposición del titular el correo electrónico servicioalcliente@surgir.net y los buzones ubicadas en cada una de nuestras sedes: Sede San Fernando 1- Cra 37 Nro.5B3-56 B/ San Fernando, Sede San Fernando 2- Cra 37 Nro.5B4-06 B/ San Fernando, Sede Guadalupe - Calle 1A Nro.55B-118 B/Seminario, si vencido el término legal respectivo, el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

XVIII. MECANISMOS DE ATENCION

Las consultas, peticiones y reclamos pueden hacerse por los siguientes medios:

- De forma escrita en los buzones de cualquiera de las oficinas del Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda.
- Correo electrónico a la dirección servicioalcliente@surgir.net

A los cuales se les dará atención por medio del procedimiento para la recepción y gestión de quejas y sugerencias del cliente, establecido por el Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda.

XIX. TRANFERENCIA Y TRANSMISION INTERNACIONAL DE DATOS

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.

XX. CAMBIOS DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Centro de Neurorehabilitación Surgir Ltda., puede cambiar su política de protección de datos personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado de manera previa a través de correo electrónico o por medio físico dentro de sus instalaciones.

XXI. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente política de protección de datos personales, entra en vigencia a partir del veintiocho (28) días del mes de octubre del año dos mil dieciséis (2016).

XXII. CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

Fecha	Descripción
Noviembre 15/2018	1.Revisión y ajuste de política protección de datos 2.Cambio de representante legal 3.Cambio de correo electrónico

ANA MARCELA BOLAÑOS ROLDAN
REPRESENTANTE LEGAL
CENTRO DE NEUROREHABILITACIÓN SURGIR LTDA.