

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACIÓN: 2
		Pág: 2 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DISPOSICIONES GENERALES	5
1.1 OBJETIVO	5
1.2 ALCANCE.....	5
1.3 DEFINICIONES.....	5 a 7
1.4 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	7
2. DERECHOS Y DEBERES.....	8
2.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION.....	8
2.2 DEBERES DE LA INSTITUCION COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
3. PROCESO DE AUTORIZACIÓN.....	9
3.1 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR	9
3.2 FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN	10
3.3 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.....	10
3.4 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.....	10
3.5 ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN.....	10
4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS.....	11
4.1 TRATAMIENTO DE DATOS POR TIPO DE TITULAR.....	11
4.2 TRATAMIENTO DE DATOS DE POTENCIALES USUARIOS.....	11
4.3 PERSONALES DE COLABORADORES Y EXCOLABORADORES	12
4.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE EMPELADOS DE CONTRATISTAS, QUE PRESTAN SERVICIO EN MANTILLA SILVA SAS.	13
4.5 TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS	13
4.6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES PERSONAS NATURALES	13
4.7. DATOS FINANCIEROS Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS.....	13
5. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	14
6. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES	15
6.1 CONSULTA.....	15
6.2. RECLAMOS.....	16

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 3 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

6.3. ATENCIÓN Y CONTACTO.....	16
7. GESTIÓN Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES.....	17
7.1 DETECCIÓN Y REPORTE.....	17
7.2 PROCEDIMIENTO.....	17
7.3 ACCIONES CORRECTIVAS.....	17
8. DISPOSICIONES FINALES	17
9. ANEXOS.....	18

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 4 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

INTRODUCCIÓN

Este manual establece las políticas, procedimientos y regula el Tratamiento de Datos Personales en CLÍNICA LOPMAN PLUS, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, la Resolución 1995 de 1999 (historias clínicas), la ISO 27001, la PCI-DSS (transacciones financieras) y las Circulares Externas 002 y 003 de 2024 de la SIC las disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen.

Aplica a toda la información personal recolectada y tratada en desarrollo de las actividades de la clínica, para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares.

Toda la información recibida por MANTILLA SILVA SAS a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos, y que conforma nuestras bases de datos, obtenidos de clientes, proveedores, empleados o contratistas, y demás titulares de información, se rige por las siguientes políticas de uso:

“Si usted se encuentra relacionado en alguna de nuestras bases de datos es porque ha tenido o mantiene una relación comercial con MANTILLA SILVA SAS, o porque ha entregado sus datos de manera voluntaria en eventos y actividades desarrollados por MANTILLA SILVA SAS, o directamente en nuestra sede.

Información del responsable del tratamiento de los datos:

- MANTILLA SILVA SAS identificada con NIT 900.134.936-9 y sus administradores societarios.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACIÓN: 2
		Pág: 5 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 OBJETIVO

El presente Manual tiene como objetivo Garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales y de salud tratados por la clínica, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente que sea utilizada por la Institución o que repose en sus bases de datos y archivos, de tal forma que se garantice, el ejercicio de los derechos de los titulares, derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hubiera recogido sobre ellas, conforme a lo establecido en la ley.

Este manual establece los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales y fija las responsabilidades en el manejo y tratamiento de los datos personales, que reposen en su poder.

1.2 ALCANCE

Este manual cubre todas las bases de datos físicas y electrónicas con información de pacientes, usuarios, proveedores, empleados, ex empleados, contratistas y cualquier otro titular cuyos datos sean tratados por CLÍNICA LOPMAN PLUS.

Las bases de datos a que se refiere el presente manual, provienen de la información obtenida de pacientes potenciales, pacientes activos, pacientes que fueron atendidos en alguna oportunidad en la institución, proveedores y personal que presta o haya prestado sus servicios en la IPS

1.3 DEFINICIONES

Se adoptan las definiciones legales vigentes (Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, ISO 27001).

AUTORIZACIÓN: Consentimiento voluntario, previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Contratante: Parte contractual que firma el contrato de medicina prepagada.

CAUSAHABIENTES: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta. Consulta: Derecho de los titulares de la información de conocer sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 6 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

DATO PÚBLICO: Es el dato que no es 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.

DATO SEMIPRIVADO: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

DATOS SENSIBLES: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación, tales como: origen racial, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, datos relacionados con la salud, la vida sexual y 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 el tratamiento de los datos.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

TRATAMIENTO: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

INCIDENTE DE SEGURIDAD: Evento que afecta o podría afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 7 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

PCI-DSS: Estándar para la seguridad de datos en transacciones con tarjetas de crédito y débito.

1.4 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En desarrollo 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, en todo lo relacionado con la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales, Se regirá por los principios de: **legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, responsabilidad demostrada y minimización de datos.**

Se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por Mantilla Silva SAS debe ser informada al Titular.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) Principio de acceso y circulación restringida: 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.
- f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte del Responsable, 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.
- g) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 8 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

2. DERECHOS Y DEBERES

2.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION

- Conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales, cuando estos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos expresamente exceptuados en la Ley.
- Ser informado por la Institución, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 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.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Exceptuando los casos en que el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del responsable o Encargado.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Solicitar información en medios físicos o electrónicos o a través de cualquier medio, en forma gratuita y de fácil acceso, inclusive, cuando quiera suprimir los datos o revocar la autorización.
- Ejercer sus derechos sobre datos sensibles y de menores.
- Personas a las que se les puede suministrar la información: La información que reúna las condiciones establecidas podrá suministrarse a las siguientes personas:
 - a. A los titulares, sus causahabientes 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.

2.2 DEBERES DE LA INSTITUCION COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Son deberes de la Institución, como responsable del tratamiento de datos personales, los siguientes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 9 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento de la misma, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado de su tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo que estén autorizados
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular
- Tramitar las consultas y reclamos formulados
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo
- Informar sobre el uso dado a sus datos al titular de la información
- 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
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Aplicar las mejores prácticas de seguridad según ISO 27001 y PCI-DSS, especialmente en historias clínicas y datos financieros.
- Reportar a la SIC incidentes graves de seguridad en protección de datos.

3. PROCESO DE AUTORIZACIÓN

3.1 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Se debe obtener autorización previa, expresa e informada del titular antes de recolectar y tratar datos personales, salvo en la Historia Clínica.

El titular de la información emitirá la **AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, que la Institución tiene a su disposición.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACIÓN: 2
		Pág: 10 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

La historia clínica no requiere de la autorización para el tratamiento de datos personales, por cuanto su manejo se rige a través de los lineamientos de la Resolución 1995 de 1999, que establece que *“La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley”*

3.2 FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN

El Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevará a cabo por parte de MANTILLA SILVA SAS, con la siguiente finalidad: Medir niveles de satisfacción, Informar sobre Campañas de Servicio, Comunicar Campañas promocionales, realizar Encuestas, Realizar Recordatorio de citas, Ejecutar Campañas de Fidelización, realizar actualización de datos, ofrecimiento de productos y servicios, comunicar noticias de la marca MANTILLA SILVA SAS y finalidades informadas en la autorización y política de tratamiento de datos.

3.3 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

Se obtendrá mediante formatos físicos, digitales, consentimiento en formularios, sitios web, contratos y cualquier otro medio permitido. Los modelos estarán disponibles para los titulares.

En el Anexo 1 de este documento se presenta el formato de autorización que ha definido MANTILLA SILVA SAS, para la recolección y tratamiento de datos personales.

3.4 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales, lo cual podrá realizarlo a través del correo electrónico comercial@lopmanplus.com , salvo cuando exista un deber legal o contractual de mantener los datos.

3.5 ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN

El titular podrá solicitar actualización, rectificación o supresión de sus datos en cualquier momento, mediante los canales dispuestos por la clínica.

Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 11 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

la documentación que avale su petición. MANTILLA SILVA SAS tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular.

Es importante tener en cuenta que la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato no es absoluto y MANTILLA SILVA SAS puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones prejudiciales, judiciales y/o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación o persecución de delitos o sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

4.1 TRATAMIENTO DE DATOS POR TIPO DE TITULAR

- Pacientes, empleados, contratistas, proveedores: tratamiento limitado a la finalidad declarada.
- Datos biométricos y de salud: tratados con confidencialidad y medidas técnicas reforzadas.
- Transacciones financieras: casos de PCI-DSS, cifrado de datos de tarjetas, sin almacenamiento no autorizado.

4.2 TRATAMIENTO DE DATOS DE POTENCIALES USUARIOS

La recolección y tratamiento de estos datos por Mantilla Silva SAS, se utiliza para:

- a) Iniciar el proceso de afiliación a servicios de odontología
- b) Establecer una relación contractual con el usuario
- c) Cumplir con las obligaciones contractuales a su cargo, tales como facturación, reporte de pagos, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones, reclamos, hechas por el titular o por sus causahabientes

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 12 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

- d) Dar información comercial de planes de salud, envío de ofertas, beneficios y programas de fidelización, y para el desarrollo de campañas comerciales, publicitarias y de marketing relacionadas con productos y servicios de MANTILLA SILVA SAS.
- e) Informar sobre la realización de programas de promoción y prevención de salud.
- f) Realización de encuestas para medición de estándares de calidad en la prestación del servicio, gestión y satisfacción.
- g) Establecer procesos de implementación de mejoras en los tiempos de acceso a los servicios, a través de comunicación con los usuarios y uso herramientas de evaluación de los servicios.
- h) Manejo y defensa ante acciones legales, cumplimiento de exigencias judiciales, administrativas y demás obligaciones emanadas del contrato de prestación de servicios odontológicos
- i) Contacto para las actividades de mantenimiento de la relación contractual, renovaciones y servicios.
- j) Envío de información comercial, promocional y/o cortesías de la Compañía o de terceros aliados.
- k) Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias.
- l) Fines propios de la afiliación de los usuarios a los servicios de salud.
- m) Realizar la evaluación del estado de salud de los usuarios o posibles usuarios.
- n) Prestación de los servicios de salud a los usuarios.
- o) Realizar actividades de auditoría, cálculos actuariales y cualquier otro que autorice la ley.
- p) Procedimientos de cobranza, cobro y cesión de cartera, y los propios de la actividad administrativa de la compañía.

4.3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE COLABORADORES Y EXCOLABORADORES

Se realiza para cumplir con las obligaciones laborales a cargo de MANTILLA SILVA SAS, tales como pagos de nómina, pagos y reportes al sistema general de seguridad social, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el titular de la información o por sus causahabientes, o por entidades del sistema general de seguridad social en salud a los que el titular esté o hubiere estado vinculado.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 13 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

4.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE EMPLEADOS DE CONTRATISTAS, QUE PRESTAN SERVICIO EN MANTILLA SILVA SAS.

Se realiza para permitir a MANTILLA SILVA SAS, el cumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, tales como asignación y control de elementos tecnológicos, materiales, equipos, identificación de ingreso, seguimiento a cumplimiento de obligaciones a cargo de contratistas, atención de eventuales emergencias, atención respuesta de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el titular de la información o por sus causahabientes.

4.5 TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS

El tratamiento de datos como huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley de protección de datos, se realiza con el fin de lograr las finalidades relativas a ejecutar el control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de las asistentes a las instalaciones de MANTILLA SILVA SAS.

Los datos biométricos se tratarán bajo estrictos estándares de seguridad y confidencialidad, y sólo para los fines autorizados

4.6 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES PERSONAS NATURALES

Se realiza para permitir el cumplimiento de obligaciones contractuales a cargo de MANTILLA SILVA SAS, su empresa matriz y/o grupo empresarial, tales como pagos de honorarios, pago de facturas y/o cuentas de cobro, reportes de pagos, reportes o interacciones que por ley o por políticas internas tiene la obligación de realizar, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el titular de la información o por sus causahabientes.

4.7 DATOS FINANCIEROS Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Cuando la clínica reciba, procese o almacene datos de tarjetas de crédito/débito, se garantizará el cumplimiento de **PCI-DSS** y la seguridad de los datos, prohibiendo el almacenamiento innecesario y asegurando el cifrado y acceso restringido.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 14 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

5. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El área responsable de la protección de datos personales, atención de peticiones, consultas y reclamos, estará en cabeza de la gerencia comercial, la cual hará:

- Implantación de controles de ISO 27001: acceso, cifrado, copias de seguridad, auditoría.
- Estudio de impacto y evaluación de riesgos para IA y nuevas tecnologías según Circular 002.
- Registro y documentación de todos los tratamientos.

MANTILLA SILVA SAS a través de la Coordinación de Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes será el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y será el área encargada de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el cliente titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y/o revocar la autorización. Para formular sus solicitudes en relación con la protección de sus datos personales, los titulares podrán contactarse con:

Colaborador de contacto: Gerente Comercial

Área: Gerencia y comercial

Correo electrónico: comercial@lopmanplus.com

Teléfono: +057-6362362 ext 103

El responsable y/o encargado del tratamiento cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente manual, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 15 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el presente manual.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente manual.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Implementar controles de seguridad (acceso, cifrado, contraseñas seguras, auditoría) según mejores prácticas internacionales.
- Realizar capacitaciones periódicas a todo el personal.
- Mantener registros y evidencias de cumplimiento normativo.
- Actualizar la política de tratamiento y este manual al menos cada dos años o cuando haya cambios normativos relevantes.

6. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

6.1 CONSULTA

- a) El titular podrá ejercer su derecho a consultar sus datos personales enviando solicitud a los canales dispuestos como son: el correo comercial@lopmanplus.com o radicar comunicación escrita en la Calle 87 No.15-23 oficina 601 de la ciudad de Bogotá D.C.
- b) El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, deberá suministrar al titular o causahabiente que realice una solicitud de consulta, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con su identificación, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 16 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

- c) 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.

6.2 RECLAMOS

El titular podrá presentar reclamos para corrección, actualización o supresión, siguiendo los procedimientos y plazos legales (15 días hábiles), con prórroga si aplica, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en el presente manual, podrá presentar un reclamo a MANTILLA SILVA SAS el cual será tramitado bajo las siguientes actividades:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento al encargado del tratamiento, al correo electrónico comercial@lopmanplus.com , o radicar comunicación escrita en la Calle 87 No.15-23 oficina 601 de la ciudad de Bogotá D.C. Si el reclamo resulta incompleto, MANTILLA SILVA SAS solicitará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b) Una vez recibido el reclamo completo, 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.
- c) 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.

6.3 ATENCIÓN Y CONTACTO

Designación:

- Responsable de protección de datos: Angela Carla Silva – Gerente Comercial.
- Contacto: comercial@lopmanplus.com, 3138893311, calle 87 n.15-23/601 Bogotá. La Gerencia Comercial será responsable de velar por el cumplimiento y atender solicitudes.

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACIÓN: 2
		Pág: 17 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

7. GESTIÓN Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES

7.1 DETECCIÓN Y REPORTE

Todo colaborador debe **reportar de inmediato** cualquier incidente de seguridad (pérdida, acceso no autorizado, alteración, destrucción de datos) al responsable de protección de datos.

7.2 PROCEDIMIENTO

- Notificación escrita o por correo a [correo institucional].
- Registro en el formato oficial (ver Anexo 1).
- Evaluación de gravedad, contención y análisis.
- Notificación a los titulares afectados y, si es grave, a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo exige el Decreto 1377/2013 y las guías de la SIC.

7.3 ACCIONES CORRECTIVAS

- Implementación de mejoras y prevención de reincidencia.
- Registro y seguimiento de cada incidente.

8. DISPOSICIONES FINALES

DESIGNACIÓN. MANTILLA SILVA SAS, designa a la Gerencia Comercial o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, así como para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos como titular de la información.

VIGENCIA. El manual entra en vigor a partir de su publicación y actualización, y se revisará periódicamente.

PUBLICACIÓN: El manual y la política estarán disponibles para consulta de todos los interesados, en la pagina web. www.lopmanplus.com

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	LOP-02-SGC-11
		ACTUALIZACION: 2
		Pág: 18 de 18
		VIGENTE DESDE: 10 de junio 2025

9. ANEXOS

LOP-05-AD-41 Acuerdo de confidencialidad y seguridad de la información.

Política de Tratamiento de Datos Personales

LOP-05AD-43 Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

LOP-AD-19 Formato de reporte de incidente de seguridad de la información y protección de datos personales.

Formato Registro de Incidentes

LOP-04-AD-02 Protocolo de Backup de Historias clínicas

LOP-04-AD-03 protocolo de backup del sistema

LOP-04-AD-06 Protocolo de Acciones a seguir en caso de incidentes y/o pérdida de la información.

LOP-04-AD-07 Protocolo de Auditoria de seguridad de la información en programa GESTION

LOP-04-AD-08 Protocolo de mejora en caso de pérdida de la información.

LOP-04-AD-09 Protocolo de requisitos y especificaciones de seguridad de los sistemas de información.

LOP-04-AD-10 Protocolo de seguridad de la información durante el mantenimiento de los sistemas de información

LOP-04-AD-11 Protocolo de seguridad informática.

Circular de Actualización Normativa