IPS de TODOS

Cartão de TODOS Internacional

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El presente aviso legal regula los términos y condiciones de uso de la página web https:// ipsdetodos.com/, en adelante "El sitio web" de propiedad de **IPS DE TODOS**. Al ingresar a este sitio web, para los efectos legales que correspondan, usted acepta y reconoce los presentes términos y condiciones de uso, en adelante los "Términos y Condiciones", que deberán ser cumplidos por los usuarios de El sitio web, en adelante indistintamente "Usted" o el "Usuario". El sitio web revisa periódicamente los Términos y Condiciones, pudiendo modificarlos, produciendo sus efectos desde el momento en que son introducidos al texto. Cada vez que Usted acceda a El sitio web, lea cuidadosamente los Términos y Condiciones, ya que, para todos sus efectos, por el sólo ingreso a los contenidos de El sitio web, Usted acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con todos los Términos y Condiciones, en consecuencia, éstos serán vinculantes y obligarán a las Partes para todos los efectos legales a que hubiere lugar.

1. De la información del sitio web. La información contenida en el sitio web tiene un carácter educativo y orientador, por lo que no reemplaza en modo alguno la atención que su médico, odontólogo o el profesional de la salud que corresponda, pueda otorgarle. Asimismo, no constituye práctica de la medicina u odontología, por cuanto a través de ella no es posible hacer diagnóstico, pronóstico o tratamiento de ninguna patología. **IPS DE TODOS** en ningún caso asumirá la responsabilidad por las decisiones que usted adopte, sobre la base de la confiabilidad de la información contenida en el sitio El sitio web. Por ello, le recomienda que visite a su médico u odontólogo regularmente y siga sus indicaciones. El contenido del sitio web, en lo posible, tratará de ser lo más completo, preciso y actualizado. Además, se harán los esfuerzos para ofrecer el mejor nivel de seguridad para los usuarios que la consulten, sin perjuicio de no garantizar al Usuario que El sitio web o su servidor se encuentren libres de virus o de cualquier otro componente de carácter dañino, ni garantiza que los archivos que se encuentren disponibles para descargar se encuentren libres de infección u otras manifestaciones de códigos contaminados o propiedades destructivas. Se deja expresamente establecido que **IPS DE TODOS** no responderá por el daño directo, indirecto, previsto o imprevisto, o cualquier otro que eventualmente provoque al sistema de tratamiento de la información del Usuario, al Usuario o a terceros, del material o de los servicios ofrecidos en este sitio web. Adicionalmente, cabe mencionar que el sitio web podría disponer de vínculos hacia otros sitios web relacionados con la salud, a los que el Usuario puede acceder libre y voluntariamente si así lo estima. Dichos sitios web son operados por personas distintas a **IPS DE TODOS**, por lo que esta última no asume responsabilidad alguna respecto de la información contenida en ellos ni por las consecuencias de su utilización. La conexión a otros sitios web son de exclusiva responsabilidad del Usuario.

2. De la política de privacidad. El Usuario autoriza y consiente que toda la información que proporcione a través de El sitio web, identificada o identificable con su persona, en adelante los "Datos Personales", podrá ser objeto de un tratamiento que puede o no ser automatizado. Los Datos Personales son almacenados en registros o bancos de datos de propiedad de **IPS DE TODOS**, que no son accesibles al público. Sin embargo, **IPS DE TODOS** está facultada para contratar servicios de tratamiento y análisis de Datos Personales a terceros, los que actuarán en calidad de mandatarios y bajo confidencialidad. IPS DE TODOS podrá utilizar los Datos Personales con la finalidad de lograr una buena gestión y administración del sitio web; para poder prestar, ofrecer, ampliar y mejorar los productos y servicios que se ofrece a través de éste; para adecuar dichos productos y servicios a las preferencias y necesidades del Usuario; para poder determinar y/o anticipar tales preferencias y necesidades; para actualizar la información sobre servicios y productos ofrecidos por **IPS DE TODOS**; para enviar encuestas al Usuario; y para enviar al Usuario comunicaciones comerciales o publicitarias por correo electrónico u otros sistemas de mensajería. Asimismo, IPS DE TODOS garantiza que bajo ninguna circunstancia transferirá, cederá o proveerá los Datos Personales del Usuario a terceras personas, a menos que ello sea ordenado por un tribunal de justicia o autoridad administrativa competente de acuerdo con la legislación vigente, o que el propio Usuario así lo autorice. Sin perjuicio de lo anterior, IPS DE TODOS podrá compartir Datos Personales con sus sociedades relacionadas, o con terceros contratados por aquellas; terceros quienes en todo caso actuarán en calidad de mandatarios y bajo confidencialidad.

El Usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, otorgados por la Ley 1581 de 2012 y sus modificaciones posteriores, mediante un correo electrónico a sac@ipsdetodos.com.

Especialmente podrá:

a) Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

b) Solicitar que se modifiquen sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no se encuentren actualizados, si fue procedente.

c) Solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente.

IPS DE TODOS puede utilizar cookies cuando un usuario navega por sus sitios y páginas web. Las cookies que se puedan utilizar en la web se asocian únicamente con el navegador de un ordenador determinado (un usuario anónimo), y no proporcionan por sí mismas ningún dato personal del usuario. Las cookies sirven sólo para fines exclusivamente internos, como son las estadísticas de acceso a la web. Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookies creados por otros proveedores o sitios

web. El Usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro.

3. Del Usuario. Quien navegue en El sitio web se obliga, sin reservas ni restricciones, a:

a) Hacer uso correcto del sitio web, sus servicios y contenidos bajo su exclusiva responsabilidad, respetando los Términos y Condiciones que regulan al mismo, la legislación vigente, la moral, las buenas costumbres y el orden público.

b) Abstenerse de utilizar el sitio web y los servicios y contenidos con fines o efectos ilícitos o que atenten contra los derechos o intereses de terceros.

c) Inhibirse de causar inutilización, saturación, deterioro o daño al sitio web, sus servicios y contenidos, o cualquier efecto que impida el normal uso de ellos por parte del Usuario.

d) Privarse de reproducir, copiar, comercializar, ceder, recircular, retransmitir, distribuir, publicar o modificar los contenidos, salvo que se haya obtenido previamente autorización de parte de **IPS DE TODOS**

e) Responder de todo daño y/o perjuicio, de cualquier naturaleza, que pueda sufrir **IPS DE TODOS** como consecuencia del incumplimiento de cualquier obligación a las que queda sometido el Usuario por los Términos y Condiciones. Con todo, si por aplicación de la legislación vigente, y en virtud de una resolución administrativa o de una sentencia judicial, **IPS DE TODOS** se vea en la obligación de indemnizar algún daño como consecuencia de la indebida utilización del sitio web por parte de un Usuario o del incumplimiento de los referidos Términos y Condiciones, el Usuario esté obligado a reembolsar o indemnizar, según sea el caso.

f) Garantizar y responder acerca de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales proporcionados por el Usuario, comprometiéndose a mantenerlos debidamente actualizados.

g) El Usuario será el único responsable de los contenidos que facilite a el sitio web y/o transmita a otros Usuarios. En este sentido, en caso de utilizar recursos susceptibles estar protegidos por la legislación vigente de propiedad intelectual el Usuario garantiza ser titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial necesarios para poder publicar y poner a disposición del resto de Usuarios y visitantes los contenidos facilitados en el sitio web.

h) El Usuario quedará sujeto a las siguientes obligaciones en caso de que establezca un link o hiperenlace una página web propia con El sitio web o cualquiera de los sitios web de **IPS DE TODOS**: I.- El link únicamente permitirá el acceso a las páginas web o al sitio, pero no podrá reproducirlos de ninguna forma. II.- El link no creará un frame o un border enviroment sobre las páginas web o el sitio. III.- No se realizarán manifestaciones

o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web o el sitio y, en particular, no se declarará ni dará a entender que El sitio web ha autorizado el link o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el link. IV.- A excepción de aquellos signos que formen parte del mismo link, la página web en la que se establezca éste no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a El sitio web, salvo que cuente con la autorización de **IPS DE TODOS** V.- La página web en la que se establezca el link no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos que violen cualesquiera derechos de terceros. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el eventual establecimiento de un link en ningún caso significa relación entre El sitio web y el propietario de la página web en la que se establezca, así como tampoco aceptación o aprobación de **IPS DE TODOS** de sus contenidos o servicios allí ofrecidos al Usuario.

i) Abstenerse de: I.- recabar datos con finalidad publicitaria y de remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial. II. – poner a disposición de terceros, con cualquier finalidad, datos recabados en el sitio web. Los Usuarios o terceros perjudicados por la recepción de mensajes no solicitados podrán comunicárselo a IPS DE TODOS remitiendo un mensaje a través de sus canales de atención.

4. De la reserva de derechos. IPS DE TODOS se reserva expresamente los siguientes derechos:

a) A modificar o eliminar, en forma unilateral, parcial o totalmente, tanto la disposición de los elementos que componen este sitio web, como su configuración general o particular, los servicios o contenidos o sus condiciones de acceso y utilización.

b) A denegar o retirar el acceso a este sitio web, sus servicios y contenidos, en cualquier momento y sin aviso previo, al Usuario que incumpla estos Términos y Condiciones.

c) A poner término, suspender o interrumpir unilateralmente, en cualquier momento y sin aviso previo, la prestación del servicio del sitio web y/o de cualquiera de sus servicios o contenidos.

d) A modificar los términos de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento.

5. Propiedad intelectual e industrial

IPS DE TODOS es titular del nombre de dominio https://ipsdetodos.com/ El sitio web en su totalidad, incluyendo sin exclusión alguna su diseño, estructura y distribución, textos y contenidos, logotipos, botones, imágenes, dibujos, marcas, nombres comerciales, código fuente, así como todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y

cualquier otro signo distintivo, pertenecen o tienen como cesionaria a **IPS DE TODOS** o, en su caso, a las personas físicas o jurídicas que figuran como autores o titulares de los derechos, o de sus licenciantes, sin que pueda entenderse que el uso y acceso a El sitio web y la utilización de sus servicios atribuya al Usuario derecho alguno sobre los citados elementos, los cuales estarán protegidos por las leyes colombianas e internacionales sobre propiedad intelectual. El usuario se compromete a respetar estos derechos. **IPS DE TODOS** no asumirá responsabilidad alguna respecto de los derechos de propiedad intelectual o industrial titularidad de terceros que se vean infringidos por un usuario.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por **IPS DE TODOS** o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de **IPS DE TODOS**. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de **IPS DE TODOS**, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de IPS DE TODOS, sin autorización escrita previa de esta empresa.

6. De la indemnización. El Usuario se obliga a indemnizar y mantener libre de todo daño directo, indirecto, previsto e imprevisto, o cualquier otro, a **IPS DE TODOS**, sus ejecutivos, directores o empleados, de cualquier reclamo, acción o demanda, incluyendo -sin limitación- los desembolsos en que IPS DE TODOS haya debido incurrir por concepto de asesoría legal y contable, que se deriven directa o indirectamente de la utilización que el Usuario haya dado a los contenidos del sitio web, a los servicios ofrecidos, del material o del incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el presente instrumento.

7. De la jurisdicción competente y ley aplicable. Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes de la Colombia. Cualquier controversia o conflicto derivado de la utilización del sitio web, sus Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, su validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables de la Colombia.

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

Política de privacidad

De acuerdo con la normatividad vigente, relacionada con la Protección de Datos, informamos que los datos personales recopilados para la adquisición del producto Tarjeta de Todos respecto de sus Usuarios, e igualmente trabajadores, proveedores o terceros, son incorporados en una base de datos cuyo responsable es la Sociedad de la sede correspondiente. De igual modo, se informa que la base de datos en la que se encuentran sus datos personales cuenta con medidas de seguridad y se hará bajo los términos consagrados en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de cada sede equivalente, a la cual se puede acceder seleccionado a continuación, el nombre de la sede pertinente o vía correo electrónico.

IPS de TODOS

Cartão de TODOS Internacional

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES IPS DE TODOS

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política tiene como propósito principal dar a conocer a los titulares de datos personales las finalidades, derechos que les asisten, procedimientos y mecanismos adoptados en torno al tratamiento de la información personal que sea utilizada o contenida en las bases de datos de IPS DE TODOS, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales.

IPS DE TODOS está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de los titulares de información personal, por lo que adopta esta Política, la cual aplica en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y transferencia de información personal.

En esta Política, encontrará las reglas y procedimientos internos de IPS DE TODOS para proteger su derecho constitucional, conforme a la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y el Decreto Único 1074 de 2015, y demás normas aplicables.

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
5. AUTORIZACIÓN
6. BASES DE DATOS, TRATAMIENTO Y FINALIDADES
7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES
8. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD
9. VIDEO VIGILANCIA
10. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES
11. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN
12. DEBERES DE IPS DE TODOS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
13. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
14. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES
15. SOLICITUD DE IMAGENES Y MATERIAL DE VIDEO VIGILANCIA
16. MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ATENCIÓN DE CONSULTAS
17. TRANSMISION INTERNACIONAL Y NACIONAL DE DATOS PERSONALES
18. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES
19. PREVALENCIA DE LA POLÍTICA
20. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS
21. VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para efectos de la presente Política, se entiende que el responsable del tratamiento de datos personales es TARJETA DE TODOS SUBA S.A.S., en adelante IPS DE TODOS, identificada con NIT 901.069.434-9.

- Dirección: Carrera 78 K # 35 39 sur en la ciudad de Bogotá D.C.
- Teléfono: 7946553
- Correo electrónico: sac@ipsdetodos.com
- Página web: https://ipsdetodos.com/

2. ALCANCE

Esta política se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de cualquier operación por parte de IPS DE TODOS, tanto como responsable y como encargado del tratamiento de los datos personales de pacientes, adquirientes, beneficiarios, colaboradores, accionistas y demás personas de quienes tenga acceso.

Esta política abarca el tratamiento de todo tipo de datos personales, incluyendo datos sensibles y datos de especial protección, como los de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se aplica a todos los procesos que involucren la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y demás actividades de tratamiento, desde el momento de la obtención de los datos hasta su disposición final.

Por lo anterior, todos los sujetos involucrados en el tratamiento de datos personales tanto al interior de IPS DE TODOS como aquellos aliados comerciales, proveedores, contratistas y demás empresas relacionadas con la operación que actúan como encargados, están obligados a observar y respetar esta Política en todo momento, independiente de la naturaleza de su relación con IPS DE TODOS.

3. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación y aplicación de la presente Política, a continuación, se relacionan las siguientes definiciones:

- **Adquirentes.** Persona natural o jurídica que adquiere la tarjeta *IPS de Todos* como titular del plan familiar de fidelización.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

- **Bases de Datos:** Es un conjunto organizado de datos personales interrelacionados, estructurados y almacenados en medios físicos o digitales siendo objeto de tratamiento.
- **Beneficiarios.** Persona natural usuaria de los servicios de salud ofrecidos por IPS DE TODOS a través de la redención de la tarjeta "*IPS de Todos*". Son beneficiarios: el adquirente, su cónyuge o compañero(a) permanente, padres e hijos dependientes económicamente del núcleo familiar.
- **Colaboradores:** Se entenderá como tal a todas las personas incluidas en el grupo de interés de la compañía, tales como administradores de la entidad, empleados, contratistas, proveedores, aprendices, encargados, entre otros.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que garantiza que esta sea conocida únicamente por las personas autorizadas y utilizada exclusivamente para los fines establecidos.
- **Consulta:** Solicitud del Titular o de sus causahabientes, con el fin de conocer o consultar información que del Titular repose en las bases de datos administradas por IPS DE TODOS**.**
- **Datos personales:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona o que permita identificarla, como, por ejemplo, el nombre, número de identificación, dirección física, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, entre otros.
- **Datos personales privados:** Son los datos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para la persona titular del dato, como, por ejemplo, información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario, entre otros.
- **Datos personales públicos:** Son los datos calificados como tal por la Ley que no sean privados, semiprivados o sensibles. Son públicos entre los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, los contenidos en el RUNT o los datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, entre otros.
- **Datos personales semiprivados:** Son datos semiprivados los que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o

divulgación puede interesar no sólo a su titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, por ejemplo, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras, o los datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social, entre otros.

- **Datos personales sensibles:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, por ejemplo, aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación Política, sexual, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (datos de salud, huellas dactilares, fotos, videos), entre otros.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que por sí mismo o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Información:** Se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento como datos, en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadores, audiovisual u otro.
- **Reclamo:** Solicitud del Titular del Dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos personales y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Como, por ejemplo, son titulares los pacientes, adquirientes, beneficiarios, colaboradores, accionistas, entre otros.
- **Transferencia:** Tratamiento de datos personales que implica la exportación de los mismos por parte del responsable y/o encargado a otro responsable del tratamiento. La transferencia puede ser nacional o internacional dependiendo de la ubicación del responsable receptor.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la entrega o el envío de los mismos por parte del responsable al encargado del tratamiento, quien realizará las operaciones correspondientes bajo responsabilidad y el control del Responsable. La transmisión puede ser

nacional o internacional dependiendo de la ubicación del encargado receptor.

- **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A Continuación, se relacionan los principios contenidos en la normatividad vigente, los cuales deben tenerse en cuenta para efectos de realizar el tratamiento de datos personales:

- **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. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- **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, 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.
- **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. Se deberá comunicar al Titular del Dato de manera clara, suficiente y previa la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse Datos Personales sin una finalidad específica.
- **Principio de legalidad:** 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.
- **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.
- **Principio de necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el

cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al Titular y por tal razón, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación, o trato diferencial no justificado, en razón de las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.
- **Principio de prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley, 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.
- **Principio de temporalidad o caducidad:** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado. Una vez cumplida la finalidad, el Responsable y/o Encargado deberán proceder con la supresión de los mismos, salvo que exista una obligación contractual o legal que obligue a IPS DE TODOS a mantener dichos datos.
- **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 conciernen.
- **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.

5. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite una hoja de vida para participar en procesos de

selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de video vigilancia.

En cualquier momento el titular de los Datos Personales puede revocar la autorización para el tratamiento de sus Datos Personales suministrados a IPS DE TODOS.

La Autorización no es necesaria cuando se trate de: (i) Datos Personales Públicos, (ii) Tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos, en los cuales no se vincule la información a una persona específica; y (iii) Datos Personales relacionados con el Registro Civil de las personas.

Conviene aclarar que aun cuando no se requiera la autorización de los Titulares para tal efecto, el Tratamiento de los datos se realizará con observancia de las normas expedidas en materia de Protección de Datos Personales y en el marco del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales adoptado por IPS DE TODOS.

6. BASES DE DATOS, TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La Información proporcionada por el Titular de datos personales a IPS DE TODOS será sometida a recolección, almacenamiento, uso, circulación, procesamiento y, eventualmente, supresión. Estas operaciones se realizarán con las siguientes finalidades, de acuerdo con la clasificación de las Bases de Datos:

- **Clientes.** Contiene Datos Personales de los adquirientes de la tarjeta *IPS de Todos*, sus beneficiarios y otras personas que, de manera voluntaria y en ejercicio de sus derechos, han suministrado directamente sus Datos Personales para tener contacto con IPS DE TODOS. El Tratamiento de estos datos tiene como finalidad:
    - Gestionar los términos y condiciones del contrato de adquisición de la tarjeta a fin de garantizar el acceso a los servicios y descuentos establecidos.
    - Realizar la facturación de los servicios, gestionar los pagos y el estado de la cartera, adelantar acciones de cobro, y mantener un registro contable de las transacciones.
    - Realizar análisis estadísticos para evaluar la utilización de los servicios, identificar tendencias y mejorar la oferta de productos y servicios.
    - Compartir la información con aliados comerciales y demás empresas relacionadas con la operación de IPS DE TODOS.
    - Ofrecer y promocionar productos y servicios prestados directamente por IPS DE TODOS o a través de empresas aliadas.

- Enviar información comercial, promocional, invitaciones, atenciones u otra información de interés relacionados con los servicios ofrecidos.
- Evaluar la calidad de los servicios.
- Implementar programas de fidelización.
- Generar encuestas.
- Entre otros fines administrativos, comerciales y de contacto.

- **Pacientes.** Contiene Datos Personales también relacionados con el estado de salud de personas que han recibido servicios médicos de IPS DE TODOS, cuyo Tratamiento tiene como finalidad:
  - Prestar servicios de salud de calidad.
  - Cumplir con las obligaciones legales como prestadores de servicios de salud.
  - Almacenar y gestionar el historial clínico de los pacientes, incluyendo diagnósticos, tratamientos, medicamentos, acceso a resultados de exámenes, alergias, antecedentes familiares y demás relacionados al estado de salud del titular.
  - Informar sobre resultados de examines y tratamientos.
  - Realizar seguimiento a la salud de los pacientes y a la atención médica brindada.
  - Programar y gestionar citas médicas y odontológicas con el envío de recordatorios.
  - Emitir órdenes médicas y de medicamentos.
  - Gestionar pagos y generar facturas por los servicios prestados en cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en materia contable.
- **Proveedores.** Contiene Datos Personales de las personas naturales y/o jurídicas que tienen vínculo civil y/o comercial con IPS DE TODOS para el suministro de bienes y servicios, cuyo Tratamiento tiene como finalidad:
  - Gestionar la ejecución de la relación civil y/o comercial, asegurando el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
  - Gestionar la información necesaria para la facturación y el procesamiento de pagos a los proveedores, conciliación de cuentas, entre otras actividades, asegurando una administración financiera eficiente.
  - Facilitar la gestión administrativa, contable y fiscal de la sociedad.

- Identificar oportunidades de negocio, establecer nuevas relaciones comerciales y optimizar la selección de aliados para la prestación de servicios a nuestros usuarios.
- Informar a nuestros clientes los servicios y beneficios ofrecidos por aliados comerciales.

- **Contratistas (trabajadores independientes).** Contiene Datos Personales de las personas naturales que prestan o están interesados en servicios profesionales y técnicos a IPS DE TODOS, cuyo Tratamiento tiene como finalidad:
  - Dar seguimiento a los términos y condiciones contractuales.
  - Identificar las necesidades de contratación y realizar procesos de selección.
  - Organizar y administrar eficientemente la contratación de los técnicos, profesionales y demás talento humano en salud requerido para la prestación de los servicios médicos y odontológicos.
  - Garantizar un seguimiento a las cuentas de cobro o facturas emitidas y recibidas, asegurando el cumplimiento de los pagos en tiempo y forma para todos los contratos de prestación de servicios.
  - Evaluar el desempeño de los contratistas en términos de calidad de los servicios prestados y cumplimiento de los estándares de atención.
  - Coordinar las actividades de los contratistas con el resto de la organización.
- **Empleados (trabajadores dependientes).** Contiene Datos Personales de las personas naturales vinculadas laboralmente a IPS DE TODOS, cuyo Tratamiento tiene como finalidad:
  - Mantener la información de los trabajadores para realizar los diferentes procesos de pagos por conceptos de nómina y aportes a la seguridad social integral.
  - Conocer la información personal de los trabajadores y poder acceder a ella cuando se requiera para la gestión de recursos humanos.
  - Realizar procesos de selección, contratación y vinculación laboral.
  - Registrar y administrar la información de los trabajadores para los diferentes procesos internos laborales, como control de asistencia, permisos, evaluación de desempeño.
  - Gestionar programas de salud y seguridad en el trabajo.

- Facilitar la comunicación interna de la empresa a través de diferentes canales.
- Contratar a aspirantes en participar de los procesos de selección del personal, que previamente hayan enviado su hoja de vida.

- **Accionistas.** Contiene Datos Personales de las personas naturales y/o jurídicas propietarias de acciones de IPS DE TODOS, cuyo Tratamiento tiene como finalidad:
  - Asegurar el cumplimiento de leyes, estatutos y regulaciones aplicables a la sociedad.
  - Facilitar la gestión administrativa, contable y fiscal de la sociedad.
  - Servir como base para la toma de decisiones estratégicas.
  - Procesar y registrar la distribución de dividendos.
  - Facilitar la gestión de las relaciones entre la sociedad y sus accionistas, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El tratamiento de los datos sensibles se encuentra prohibida, excepto en los siguientes casos:

- Cuando el usuario haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el tratamiento del dato sea necesario para salvaguardar el interés vital del usuario y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- Cuando 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.
- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando 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.

Para el tratamiento de datos sensibles, el Titular no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento salvo tratándose de los datos personales requeridos para la creación de la Historia Clínica. De acuerdo con la Superintendencia de Industria y Comercio, no es necesario contar con la autorización de los Titulares en estos casos, toda vez que se trata de datos indispensables para la generación de un documento de carácter obligatorio para los profesionales y las instituciones prestadoras de servicios de salud.

IPS DE TODOS implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de los datos relativos a la salud que hacen parte de la Historia Clínica, documento sometido a reserva por mandato de ley.

8. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

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:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 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.

9. VIDEO VIGILANCIA

IPS DE TODOS garantizando la protección del derecho a la intimidad, utiliza diversos dispositivos de video vigilancia instalados en sus sedes. Este sistema de video vigilancia contempla la captación de imágenes.

En lo referente a las imágenes de personas determinadas o determinables, operaciones como la captación, grabación, Transmisión, almacenamiento, conservación o reproducción en tiempo real o posterior, entre otras, son consideradas como Tratamiento de Datos Personales y, en consecuencia, se encuentran sujetas al régimen legal de protección de Datos Personales y a esta Política.

Como mecanismo de obtención de la Autorización de los Titulares de este tipo de Datos Personales, IPS DE TODOS utiliza avisos distintivos en las zonas de video vigilancia. Se debe garantizar que los avisos sean visibles y legibles.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad u organización.

En atención a los principios de finalidad y de limitación de la recolección, así como al carácter intrusivo de los sistemas de video vigilancia, IPS DE TODOS dispone que solo se recauden los Datos Personales necesarios para cumplir las finalidades perseguidas. En consecuencia, estos Datos Personales serán adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron recolectados.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:

Los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento o Encargados 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para su tratamiento, esto de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar consultas y reclamos ante IPS DE TODOS, con el fin de salvaguardar su derecho al Habeas Data teniendo en cuenta para ello, las pautas establecidas en la ley y en la presente Política.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley referida y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 la Ley y a la Constitución.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la Autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

- El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable sólo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

11. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los titulares son los únicos responsables de que los datos suministrados sean exactos y veraces, por lo que, en todo caso, asumen la responsabilidad sobre los mismos y las consecuencias que se deriven de la inexactitud o irrealidad de la información suministrada a IPS DE TODOS.

12. DEBERES DE IPS DE TODOS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

IPS DE TODOS deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar el soporte 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 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, los datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado por el Titular.
- 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.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente política y en especial, para la atención de consultas y reclamos
- 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.

13. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

IPS DE TODOS, en calidad de Encargado del Tratamiento, y todos los demás Encargados deberán cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos del Titular
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa que protege el derecho de habeas data, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Registrar en la base de datos las leyendas "*reclamo en trámite*", cuando así se requiera.
- 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 del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos y revocar la autorización mediante solicitud o reclamo al correo electrónico **sac@ipsdetodos.com**, dirigida al área de servicio de atención al Cliente, área responsable de gestionar este tipo de solicitudes.

IPS DE TODOS se reserva la facultad de decidir si responder a solicitudes relacionadas a los datos personales de las niñas, niños y adolescentes o traten sobre datos sensibles.

Cualquier consulta, solicitud o reclamo deberá contener mínimo la siguiente información:

- Datos de identificación de la persona que realiza la solicitud.
    - El Titular deberá acreditar su identidad con la presentación de su documento de identidad.
    - Causahabientes del Titular, quienes deberán presentar certificado de defunción del titular y registro civil de nacimiento que acredite el

vínculo con el causante en caso de que sea un heredero legítimo o el testamento si se trata de un heredero testamentario.

- El representante y/o apoderado del Titular deberá presentar poder especial debidamente otorgado y autenticado en notaria.
- Terceros previamente autorizados por el Titular, mediante estipulación por escrito que deberá ser presentada con la solicitud.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, quienes deberán acreditar tal condición.

IPS DE TODOS se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

- Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo
- Dirección de notificación de respuesta
- Si considera necesario, adjuntar los documentos que se quien hacer valer dentro de la solicitud, que respalden la veracidad de los hechos.

Si la solicitud no contiene el mínimo de información, se requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses 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.

Los tiempos de respuesta serán los siguientes:

- Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al peticionario antes del vencimiento del término, expresando las razones 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 plazo.
- Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos, también podrán ser radicadas a través de los canales mencionados y, serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en

que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15. SOLICITUD DE IMÁGENES Y MATERIAL DE VIDEO VIGILANCIA

En caso de que el titular de la información solicite consultar imágenes y/o videos donde se capture su información, y teniendo en cuenta que las sedes de IPS DE TODOS se califican como lugares semipúblicos, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Indicar los hechos de la solicitud, estableciendo fecha y hora.
- Justificar la necesidad de la solicitud
- Aportar los documentos que permitan justificar que el titular es la persona indicada para realizar dicha solicitud y el objetivo de la misma.
- En caso que el interesado sea una persona distinta al titular, deberá aportar los soportes enunciados en el numeral anterior.

En todo caso, IPS DE TODOS no estará obligada al suministro de dicha información, cuando en la imagen o en el video aparezcan personas diferentes al titular, distintos a los colaboradores de IPS DE TODOS.

Este tipo de solicitudes podrán ser presentadas a través del correo electrónico **sac@ipsdetodos.com** o de forma presencial en las instalaciones de la sede de IPS DE TODOS que corresponda al lugar de recolección.

La solicitud será evaluada según los siguientes criterios:

- Existencia de los datos: Se verificará si los datos aún están almacenados.
- Legitimidad de la solicitud: Se evaluará si la razón para eliminar los datos es válida y no afecta los derechos de terceros.
- Impacto en terceros: En caso de afectación a terceros, se requerirá de una orden judicial.

16. MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ATENCIÓN DE CONSULTAS

La presente política de tratamiento de datos personales, se articula con el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales, el cual, establece los criterios, requisitos y procedimientos para que se haga efectiva la presente política.

17. TRANSMISIÓN INTERNACIONAL Y NACIONAL DE DATOS PERSONALES

IPS DE TODOS podrá transmitir, dentro o fuera del país, total o parcialmente, los datos personales de los Titulares a aliados comerciales, proveedores, contratistas y demás empresas relacionadas con su operación y desarrollo del objeto social, los cuales actuarán como encargados del tratamiento.

Cuando IPS DE TODOS transmita los datos personales a uno o varios encargados, implementará las medidas técnicas y administrativas necesarias para garantizar la protección de los datos personales, de conformidad con la legislación aplicable, para ello establecerá cláusulas contractuales tendientes a garantizar el cumplimiento de la presente política o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

- Alcances del tratamiento
- Las actividades que el encargado realizará por cuenta de IPS DE TODOS para el tratamiento de los datos personales
- Las obligaciones del Encargado para con el titular y con IPS DE TODOS.
- La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones de IPS DE TODOS como responsable, observando la presente Política y la ley.
- El deber del Encargado de tratar los Datos Personales de acuerdo con la finalidad autorizada con observancia de los principios establecidos en la ley colombiana y en la presente Política.
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los Datos Personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales transmitidos.

De acuerdo con el artículo 2.2.2.25.5.1 del Decreto 1074 de 2015, no se requerirá el consentimiento del Titular para las transmisiones internacionales de datos entre un responsable y un encargado cuando exista un contrato que cumpla con los requisitos antes mencionados, mismos que están contenidos en el artículo 2.2.2.25.5.2. de la mencionada norma.

18. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se exporten Datos Personales a otro país, será necesario contar con la Autorización del Titular del Dato Personal que es objeto de Transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, dicha Autorización es prerrequisito para la circulación internacional de Datos Personales. En este sentido, antes de enviar Datos Personales a responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados a cumplir esta Política deberán verificar que se cuenta con la Autorización previa, expresa e inequívoca del Titular del Dato que permita dicha Transferencia.

Adicionalmente, cuando así se requiera de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1581, IPS DE TODOS solicitará la declaración de conformidad correspondiente a la Superintendencia de Industria y Comercio.

19. PREVALENCIA DE LA POLÍTICA

En caso de existir inconsistencias sobre el Tratamiento de Datos Personales entre esta Política y cualquier otra norma interna de IPS DE TODOS se aplicará lo señalado en esta Política.

20. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

La vigencia de las bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1377, y que los Datos Personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

21. VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Esta política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la publicación de la misma. IPS DE TODOS, se reserva el derecho a modificar la Política en cual momento con la finalidad de adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a mejores prácticas que se desarrollen sobre el tema. Todo cambio sustancial en las Políticas de tratamiento de datos personales, se comunicará de forma oportuna a los Titulares antes o a más tardar al momento de su implementación a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio web: https://ipsdetodos.com/ donde se pondrá a disposición de los Titulares, la última versión de la Política, con indicación de la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso. El uso o adquisición de los productos o servicios que ofrece IPS DE TODOS por parte del Titular o su no desvinculación de los mismos, después de la puesta a disposición de la nueva Política, constituye la aceptación de la misma.

Fecha Inicial de Publicación: primero (01) de septiembre de 2017

Actualización: quince (15) agosto de 2024.

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Al aceptar la presente Autorización de Débito Automático, a través del mecanismo de confirmación dispuesto en la plataforma de pago utilizada, usted autoriza expresamente a **TODOS EMPRENDIMIENTOS COLOMBIA S.A.S.**, NIT 900.755.444-1, quien actúa como mandataria y encargada del recaudo en nombre y por cuenta de **TARJETA DE TODOS SUBA S.A.S.**, NIT 901.069.434-9, a debitar mensualmente en pesos colombianos (COP), a través del proveedor de procesamiento de pagos correspondiente, del medio de pago registrado, la suma correspondiente a la cuota vigente de su tarjeta IPS de Todos, de acuerdo con las condiciones establecidas en su contrato de adhesión.

Esta autorización permanecerá vigente mientras se encuentre activo su contrato con la empresa. Si el débito no puede realizarse por falta de fondos o cupo, usted deberá ponerse al día a través de pago en efectivo directamente en sede, o cambiando la modalidad de pago a través del recaudo de la factura de energía Codensa, dentro de los tres (3) días siguientes, para evitar incurrir en mora.

Usted podrá actualizar los datos de su medio de pago (renovación, reposición o cambio de tarjeta) en cualquier momento a través de sac@ipsdetodos.com, sin que ello implique la terminación de su contrato.

Usted podrá solicitar la cancelación de esta autorización, junto con la terminación de su contrato, a través de sac@ipsdetodos.com o de manera presencial en cualquiera de nuestras sedes, indicando su nombre completo y número de documento. La empresa confirmará por escrito la recepción de su solicitud y responderá dentro de los términos de ley.

El valor de la mensualidad podrá ajustarse a partir del 1 de enero de cada año, con notificación previa publicada en nuestra página web https://ipsdetodos.com/ y en nuestras redes sociales.

Para el procesamiento de este débito, sus datos de pago serán tratados por el proveedor o los proveedores de servicios de procesamiento de pagos habilitados por la Compañía según la plataforma utilizada, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en https://ipsdetodos.com/.

De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015 (comercio electrónico), usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago ante la entidad financiera o franquicia emisora de su medio de pago, en los casos de fraude, o

cuando el producto o servicio adquirido no haya sido recibido o no corresponda a lo pactado.

Esta autorización se rige por la legislación colombiana. En caso de inconformidad, usted puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co.

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

POLÍTICA DE PAGOS, ABONOS, SALDOS, CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES

IPS DE TODOS

Código: DLEG-POL-DEV-001
Edición: 04/08/2026

IPS de TODOS
Cartão de TODOS Internacional

POLÍTICA DE PAGOS, ABONOS, SALDOS, CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO

Establecer las reglas aplicables al manejo de pagos, abonos, saldos a favor, cancelaciones, reprogramaciones, desistimientos, interrupciones, transferencias y devoluciones relacionados con los servicios particulares prestados por IPS DE TODOS, garantizando un manejo uniforme, transparente y trazable de los recursos recibidos y el respeto de los derechos de los pacientes.

2. ALCANCE

Esta política aplica a los servicios particulares de medicina general y especializada, odontología, optometría y laboratorio clínico prestados por IPS DE TODOS, incluyendo consultas, procedimientos, tratamientos y paquetes de servicios, independientemente del medio de pago utilizado o de si el pago fue realizado por el paciente o por un tercero en su nombre.

Las disposiciones se aplicarán de acuerdo con la naturaleza del servicio, su estado de ejecución y los costos efectivamente generados en cada caso.

3. DEFINICIONES

Abono: valor pagado parcial o anticipadamente por un servicio, procedimiento, tratamiento o fase de tratamiento.

Cancelación: solicitud de no realizar un servicio previamente programado.

Costos no recuperables: costos directamente relacionados con el servicio, efectivamente asumidos por la IPS y que, por su naturaleza, no puedan razonablemente reutilizarse ni destinarse a otro paciente, tales como trabajos enviados a laboratorio, materiales o insumos fabricados o adquiridos específicamente para el paciente, o cualquier otro gasto directamente vinculado al servicio que no pueda recuperarse razonablemente.

Desistimiento: decisión voluntaria del paciente de no iniciar o no continuar un servicio o tratamiento.

Devolución: reintegro total o parcial de dinero al paciente o a quien legalmente corresponda.

Inasistencia: no presentación del paciente a una cita o procedimiento previamente programado sin aviso previo.

Pago total: valor pagado correspondiente al precio informado para un servicio, procedimiento, tratamiento o fase determinada.

Reprogramación: modificación de la fecha inicialmente prevista para prestar un servicio.

Saldo a favor: valor pagado que, después de considerar los servicios efectivamente prestados y los costos procedentes, permanece disponible para ser utilizado conforme a esta política.

4. REGLA GENERAL SOBRE LOS VALORES PAGADOS

Los valores recibidos por la IPS se aplicarán al servicio para el cual fueron pagados. El hecho de que un servicio no se realice en la fecha inicialmente programada no genera por sí mismo derecho a devolución.

Frente a cancelaciones, aplazamientos, desistimientos o interrupciones, la IPS procurará mantener los recursos como saldo a favor o aplicarlos a servicios pendientes, considerando los costos efectivamente generados. La devolución de dinero es una medida excepcional y procederá únicamente en los casos previstos en esta política o cuando exista obligación legal.

Según las circunstancias, la IPS podrá reprogramar el servicio, mantener el valor para uso posterior, aplicarlo a otro servicio viable, reconocerlo como saldo a favor o realizar una devolución cuando proceda.

5. PAGOS Y ABONOS

Los pagos y abonos serán registrados en las plataformas de la IPS y asociados al paciente y al servicio correspondiente. La IPS podrá solicitar pagos anticipados cuando resulte necesario para reservar agenda, adquirir materiales o insumos, solicitar trabajos a laboratorios o iniciar una fase de tratamiento.

El pago anticipado no significa que el servicio se considere prestado. En caso de cancelación, desistimiento o interrupción, la IPS verificará el estado real de ejecución y realizará, cuando corresponda, la liquidación respectiva. El pago realizado por un tercero no modifica las condiciones del servicio ni genera derecho automático de devolución a su favor.

6. CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

El paciente podrá solicitar la cancelación o reprogramación mediante los canales habilitados por la IPS (llamada, WhatsApp, correo electrónico).

6.1. Cancelación anticipada

La cancelación o reprogramación notificada con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación no genera cargo alguno. El valor pagado se conservará para la nueva fecha o como saldo a favor.

6.2. Cancelación tardía o inasistencia

La cancelación con menos de veinticuatro (24) horas de anticipación o la inasistencia sin aviso previo dará lugar a la pérdida del abono o anticipo asociado a la cita o sesión correspondiente, el cual se entenderá aplicado a los costos directamente generados por la reserva y preparación del servicio.

La IPS procurará confirmar la agenda con anticipación como parte de su gestión de atención, sin que dicha confirmación constituya un requisito para la aplicación de esta regla.

Cuando la inasistencia obedezca a enfermedad, incapacidad, calamidad o fuerza mayor debidamente justificada, la IPS podrá, a su criterio, facilitar la reprogramación sin aplicar la pérdida del anticipo. La justificación deberá comunicarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la inasistencia.

6.3. Cancelación por la IPS

Cuando la IPS cancele un servicio por causas atribuibles a la institución, ofrecerá al paciente una nueva fecha en condiciones equivalentes y sin costos adicionales. Si no puede prestar definitivamente el servicio contratado, devolverá los valores no causados, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al paciente.

7. PROCEDIMIENTOS PAGADOS Y NO REALIZADOS

El valor pagado por un procedimiento no realizado no se perderá por el solo transcurso de la fecha programada, pero tampoco generará automáticamente derecho a devolución. El paciente podrá utilizarlo para realizar o reprogramar el procedimiento durante la vigencia del saldo, o aplicarlo a otro servicio viable.

Cuando el paciente no pueda realizar el procedimiento dentro del período previsto, podrá solicitar la reprogramación o conservación del valor, sujeto a la disponibilidad de la IPS y a las condiciones de vigencia de esta política. Las solicitudes de extensión presentadas antes del vencimiento serán evaluadas por la IPS según las circunstancias del caso; la extensión no es automática ni indefinida.

Vencido el período de vigencia sin que el paciente haya utilizado el valor ni solicitado oportunamente una alternativa, se aplicarán las reglas establecidas para los saldos vencidos.

8. CAMBIOS DE PRECIO O CONDICIONES DEL SERVICIO

El valor pagado será reconocido y aplicado al servicio contratado. Si al momento de la prestación el precio vigente es superior al pagado y no existe precio previamente fijado, el paciente asumirá la diferencia antes de la prestación; si es inferior, la diferencia se reconocerá como saldo a favor o se devolverá cuando corresponda.

Cuando el cambio derive de una modificación del tratamiento, condición clínica o requerimiento adicional identificado con posterioridad, la IPS informará previamente al paciente el nuevo alcance y su impacto económico. La prestación de servicios adicionales con costo superior requerirá aceptación del paciente, salvo cuando sea necesario actuar por criterios médicos conforme a las reglas del consentimiento informado.

9. DESISTIMIENTO, CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE TRATAMIENTOS

El desistimiento, la cancelación o la interrupción de un servicio o tratamiento, antes o durante su ejecución, no generan automáticamente derecho a devolución. La IPS realizará una liquidación con base en los servicios prestados, los procedimientos o fases ejecutadas, los materiales e insumos utilizados, los trabajos de laboratorio realizados, encargados o cuyo costo haya sido asumido de forma no recuperable, los materiales personalizados fabricados para el paciente y cualquier otro costo directamente relacionado con el servicio, efectivamente asumido y no recuperable. La IPS conservará los soportes que permitan acreditar dichos costos y no trasladará al paciente gastos generales de funcionamiento.

El valor restante podrá mantenerse como saldo a favor, aplicarse a otro servicio viable, transferirse a otra persona conforme a esta política o devolverse cuando exista fundamento legal o contractual para ello. La interrupción no implica la pérdida automática de la totalidad de lo pagado, pero tampoco obliga a la IPS a devolver valores ya causados o comprometidos de manera no recuperable.

En tratamientos por fases, la liquidación se efectuará conforme al avance real a la fecha de la interrupción. Cuando la interrupción pueda generar riesgos para la salud del paciente, la IPS informará las recomendaciones clínicas pertinentes y dejará constancia en la historia clínica.

10. CAMBIO DE SERVICIO

El paciente podrá solicitar, por una sola vez por saldo disponible, que el valor disponible sea aplicado a otro servicio de IPS DE TODOS, siempre que la solicitud se realice antes de iniciar el nuevo servicio y exista viabilidad clínica y operativa. Si el nuevo servicio tiene un valor superior, el paciente asumirá la diferencia; si es inferior, la diferencia permanecerá como saldo a favor o se devolverá

cuando corresponda. Los costos causados y no recuperables antes del cambio se considerarán en la liquidación. El cambio no generará un nuevo plazo de vigencia para el saldo.

11. SALDOS A FAVOR, VIGENCIA Y TRANSFERENCIA

Los saldos a favor podrán utilizarse en los servicios de IPS DE TODOS que sean clínica y operativamente viables. Tendrán una vigencia de doce (12) meses contados desde el último pago que haya dado origen al saldo, plazo que no se reiniciará por reprogramaciones, transferencias, cambios de servicio ni pagos adicionales. Los saldos no generan intereses, rendimientos ni actualización monetaria.

El titular podrá solicitar, por una sola vez, la transferencia de la totalidad del saldo disponible a una única persona natural, mediante autorización expresa y previa verificación de identidad. La transferencia será definitiva, no podrá fraccionarse ni cederse nuevamente y no generará nuevo plazo de vigencia ni nuevos derechos de devolución. La IPS podrá solicitar los documentos necesarios para verificar la legitimidad de la operación y prevenir fraudes.

Antes del vencimiento, el paciente podrá solicitar por una sola vez una extensión de hasta seis (6) meses cuando existan circunstancias que razonablemente hayan impedido el uso del saldo. La solicitud deberá presentarse antes del vencimiento y será evaluada por la IPS. La extensión no es automática.

Vencido el plazo sin que el paciente haya utilizado el saldo ni solicitado oportunamente una extensión, el saldo perderá su vigencia y no podrá ser utilizado.

12. DEVOLUCIONES

La devolución de dinero es excepcional y procederá únicamente cuando exista obligación legal o contractual de efectuarla, o en los casos expresamente previstos en esta política. Podrá proceder, previa verificación y liquidación correspondiente, en los siguientes casos:

- Pago duplicado o cobro indebido.
- Valor pagado superior al efectivamente causado.
- Imposibilidad definitiva de la IPS para prestar el servicio por causa atribuible a la institución.
- Imposibilidad médica definitiva sin alternativa razonable viable.
- Incumplimiento atribuible a la IPS que genere obligación de devolver.
- Cuando la legislación aplicable establezca expresamente el derecho del paciente a obtener la devolución.

Cuando corresponda devolver, el valor se determinará con base en lo efectivamente pagado y, cuando resulte necesario, en la liquidación de los servicios, materiales y costos directamente relacionados que hayan sido causados y puedan legalmente trasladarse al paciente.

En los casos en que no proceda la devolución, el valor disponible se mantendrá como saldo a favor o se aplicará a otro servicio viable conforme a esta política.

El desistimiento voluntario, cambio de opinión, viaje, cambio de domicilio, motivos personales, decisión de atenderse en otra institución, aplazamiento o falta de uso del servicio en la fecha programada no generan por sí mismos derecho a devolución.

La devolución aprobada se realizará preferentemente mediante el mismo medio utilizado para el pago original, cuando sea técnica y operativamente posible. Si no lo es, podrá efectuarse mediante transferencia bancaria u otro mecanismo que permita acreditar el reintegro. En pagos con tarjeta o plataformas digitales, la IPS realizará las gestiones correspondientes conforme a las condiciones del operador respectivo.

La IPS dará cumplimiento a los derechos reconocidos por la legislación vigente, incluyendo el derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 cuando resulte aplicable, la reversión del pago u otras figuras que legalmente correspondan. Esta política no limita ni condiciona el ejercicio de derechos de carácter obligatorio conforme a la ley.

13. IMPOSIBILIDAD MÉDICA

Cuando un servicio no pueda realizarse por razones médicas o por las condiciones clínicas del paciente, prevalecerá el criterio médico y la seguridad del paciente. Según las circunstancias, la IPS podrá ofrecer reprogramación, ajuste del tratamiento, aplicación del valor a otro servicio relacionado o conservación del valor como saldo a favor.

La imposibilidad médica no genera automáticamente derecho a devolución. Si ninguna alternativa resulta viable, la IPS liquidará los valores causados y los costos no recuperables; el remanente se manejará conforme a esta política y podrá ser objeto de devolución conforme a lo previsto en el numeral 12.

Las decisiones económicas no podrán condicionar la prestación de servicios necesarios para la protección de la salud. Cuando la interrupción pueda generar riesgos, la IPS informará las recomendaciones clínicas pertinentes y dejará constancia en la historia clínica.

14. SITUACIONES ATRIBUIBLES A LA IPS

Cuando la IPS no pueda prestar un servicio por causa atribuible a la institución, informará al paciente y ofrecerá, según las circunstancias, reprogramación sin costo adicional, aplicación del valor a otro servicio previa aceptación del paciente, o devolución de los valores correspondientes a servicios no prestados conforme a lo previsto en el numeral 12.

Cuando la imposibilidad sea definitiva y el paciente no acepte ninguna alternativa razonable, se devolverán los valores de la parte no prestada, previa liquidación. No se trasladarán al paciente costos atribuibles a actuaciones, errores o decisiones propias de la IPS, ni se comprenderán en la devolución servicios ya prestados ni costos legítimamente causados antes del hecho que originó la cancelación.

15. PAGOS DUPLICADOS, EXCEDENTES Y PAGOS POR TERCEROS

Los pagos duplicados, cobros indebidos o excedentes serán verificados antes de efectuar cualquier reconocimiento. Una vez confirmados, el valor podrá aplicarse a obligaciones pendientes del paciente, mantenerse como saldo a favor o devolverse conforme a lo previsto en el numeral 12.

La devolución de pagos realizados por terceros no se efectuará automáticamente a quien la solicite. La IPS verificará la identidad del pagador, el paciente beneficiario, el concepto del pago y las circunstancias en que fue realizado, para determinar quién está legitimado para recibir el valor. Cuando existan dudas razonables sobre la titularidad o legitimidad, la IPS podrá suspender el trámite hasta contar con los soportes necesarios.

La devolución, cuando proceda, se efectuará conforme a lo previsto en el numeral 12 del presente documento.

Los pagos realizados por terceros no generan derecho de propiedad sobre el tratamiento, servicio o saldo del paciente, ni facultan a quien los realizó para modificar las condiciones del servicio sin la autorización que corresponda.

16. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES

Las solicitudes de cancelación, reprogramación, transferencia, revisión de saldos o devolución deberán presentarse a través de los canales oficiales de la IPS, indicando nombre e identificación del paciente, servicio relacionado, fecha y valor del pago, solicitud concreta y los documentos que acrediten las circunstancias alegadas cuando corresponda.

Para resolver la solicitud, la IPS verificará los pagos registrados, el servicio contratado, su estado de ejecución, los procedimientos y fases efectivamente prestados, los materiales, insumos o trabajos

de laboratorio utilizados o comprometidos, los costos no recuperables cuando correspondan, las condiciones económicas previamente informadas y la existencia de derechos u obligaciones legales aplicables. La IPS podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para adoptar una decisión.

Las solicitudes de devolución o que requieran liquidación serán respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción completa de la información requerida, salvo término legal diferente. Las solicitudes de reprogramación o modificaciones sencillas de agenda podrán gestionarse directamente por los canales de atención sin necesidad de surtir este procedimiento.

Las solicitudes podrán presentarse en cualquier sede de IPS DE TODOS o a través de sac@ipsdetodos.com.

17. INFORMACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

Las condiciones económicas relevantes del servicio serán informadas al paciente antes o al momento del pago. Esta política estará disponible en la página web de la IPS. Los presupuestos y planes de tratamiento podrán establecer condiciones particulares, siempre que sean claras, previamente informadas y compatibles con la legislación aplicable. La aceptación de esta política no implica renuncia a derechos reconocidos por la ley.

18. INCONFORMIDADES Y PQRS

Las inconformidades relacionadas con la calidad, seguridad o prestación del servicio podrán presentarse mediante los canales de PQRS de la IPS.

La reclamación relacionada con la calidad del servicio y la solicitud económica podrán tramitarse de manera independiente, sin que una impida la otra.

La decisión sobre una devolución económica no constituye por sí misma una determinación sobre responsabilidad médica o calidad del servicio.

19. VIGENCIA Y REVISIÓN

La presente política entrará en vigencia a partir de su aprobación y deberá ser revisada cuando se produzcan cambios relevantes en la legislación, en los servicios prestados o en los procesos internos de la IPS.

En caso de contradicción entre esta política y una disposición legal de obligatorio cumplimiento, prevalecerá esta última.

sac@ipsdetodos.com www.ipsdetodos.com