

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	1 de 24

PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS

CONTROL DE VERSIONES

Versión modificada	Versión actual	Fecha de actualización	Descripción del cambio
	01	10-19-2020	Elaboración inicial del procedimiento.
01	02	24/02/2026	Se actualiza transcripción versión plantilla, se incluye enfoque diferencial, responsables, precauciones.

Elaboró: Guiovanny Galindo	Revisó: Giovany Velandia	Aprobó: Patricia Salguero Prada
Cargo: Director TIC	Cargo: Abogado	Cargo: Directora de Calidad
Fecha: 12/02/2026	Fecha: 20/02/2025	Fecha: 24/02/2026

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	2 de 24

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	ENFOQUE DIFERENCIAL.....	4
5.	RESPONSABLES.....	4
6.	POBLACIÓN OBJETO.....	4
7.	MARCO NORMATIVO/LEGAL	5
8.	DEFINICIONES	6
9.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	6
10.	RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN	7
10.1.	HUMANOS	7
10.2.	INFRAESTRUCTURA.....	7
10.3.	EQUIPOS	7
10.4.	MATERIALES E INSUMOS	8
11.	CONTENIDO	8
11.1.	PRINCIPIOS RECTORES	8
11.2.	DATOS QUE SE RECOLECTAN.....	9
11.3.	AUTORIZACIÓN.....	10
11.4.	POLÍTICA Y FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	10
11.5.	DERECHOS DE LOS TITULARES	13
11.6.	DEBERES DE LA SERVIMED I.P.S S.A. EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	13
11.7.	USO DE LA INFORMACIÓN.....	15
11.8.	ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	15
11.9.	DESTRUCCIÓN.....	17
12.	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS	19
12.1.	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES Y CONSULTAS.....	19
12.2.	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS	20
15.	REGISTROS.....	22
16.	DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	23
17.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
18.	ANEXOS.....	24

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	3 de 24

1. INTRODUCCIÓN

SERVIMED I.P.S S.A., Sociedad legalmente constituida, identificada con NIT 830.002.272-7, con domicilio principal en la Ciudad de Bogotá D.C. y cuya dirección es Carrera 14 39-49, con ocasión de la expedición de la Ley 1581 de 2012 que reglamenta el Derecho Constitucional de Habeas Data, el cual estipula la posibilidad que tienen las personas de “conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas”, informa a todos los interesados sus Políticas de Tratamiento de Información de Datos Personales.

Lo anterior se desarrolla en atención a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, sin perjuicio de las demás normas concordantes tales como Leyes sobre protección de Datos Personales, Secretos Empresariales, Reserva de la Historia Clínica, entre otras.

Así mismo se informa que SERVIMED I.P.S S.A., es responsable del Tratamiento de los datos personales y datos sensibles de los titulares, tales como Usuarios, Pacientes, Clientes, Contratistas, Proveedores, y Colaboradores, datos sobre los cuales decida de manera directa y autónoma.

2. OBJETIVO

- Brindar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento a través de los procedimientos de SERVIMED IPS S.A., para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos.

3. ALCANCE

La presente política aplica a:

- Usuarios y pacientes
- Talento humano
- Contratistas
- Proveedores
- Estudiantes en práctica
- Visitantes
- Aliados estratégicos

Incluye datos recolectados de forma:

- Física (formatos, historias clínicas)
- Digital (software institucional, página web, app institucional)
- Telefónica

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	4 de 24

- Videovigilancia

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

En **SERVIMED IPS S.A.**, nuestra prioridad es brindar servicios de salud más humanos con estándares de calidad y accesibilidad a todos nuestros usuarios y sus familias. Reconocemos y valoramos la diversidad en todas sus formas, comprometiéndonos a actuar con sensibilidad, respeto e inclusión hacia las diferentes etnias, géneros, orientaciones sexuales, edades, nacionalidades, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado y aquellos con condiciones sociales, geográficas y económicas diversas.

Nos esforzamos por prevenir y eliminar cualquier forma de discriminación y trato inequitativo que pueda vulnerar el bienestar y la dignidad de nuestros usuarios, garantizando que la atención se adapte a las necesidades particulares de cada grupo. En este sentido, aseguramos que los grupos en situación de vulnerabilidad reciban la atención adecuada, accesible y respetuosa.

Reafirmamos nuestro compromiso con una cultura de mejora continua, asegurando que nuestras prácticas sean siempre inclusivas, eficientes y orientadas al bienestar integral de los usuarios.

5. RESPONSABLES

Se relacionan los cargos que deben aplicar el protocolo de atención.

Tabla 1. Responsabilidades por perfil.

RESPONSABILIDADES		
QUIÉN LO DEBE CONOCER	QUIÉN LO DEBE EJECUTAR	QUIÉN LO DEBE HACER CUMPLIR
Líderes y colaboradores del proceso	Líderes y colaboradores del proceso	Gerencia y líderes de proceso

Fuente: Elaboración propia, 2026.

6. POBLACIÓN OBJETO

- El presente Protocolo de Protección y Tratamiento de Datos Personales aplica a todas las personas naturales cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos por SERVIMED IPS S.A., en desarrollo de su objeto social y prestación de servicios de salud.

Se consideran población objeto:

- Usuarios y pacientes de los servicios de salud (consulta externa, odontología, laboratorio clínico, imagenología, rehabilitación, programas especiales, vacunación y demás servicios ofertados).

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	5 de 24

- Familiares, acudientes o representantes legales de pacientes, cuando suministren información personal.
- Empleados y colaboradores vinculados mediante contrato laboral.
- Contratistas y prestadores de servicios.
- Proveedores y aliados estratégicos.
- Aspirantes a procesos de selección.
- Visitantes que registren sus datos en las instalaciones.
- Terceros que tengan relación comercial, contractual o legal con la institución.

De manera especial, el protocolo contempla el tratamiento de:

- Datos personales sensibles, incluyendo información relacionada con el estado de salud, antecedentes clínicos, resultados diagnósticos y demás información contenida en la historia clínica, conforme a la Ley 1581.
- Datos de niños, niñas y adolescentes, los cuales recibirán protección reforzada conforme a la normatividad vigente.
- Datos financieros y administrativos, cuando aplique.
- Este protocolo aplica tanto para el tratamiento de datos en medios físicos como digitales, incluyendo sistemas de información institucionales, bases de datos, archivos físicos y plataformas tecnológicas utilizadas por SERVIMED IPS S.A.

7. MARCO NORMATIVO/LEGAL

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** Artículo 15: Derecho fundamental al habeas data, intimidad personal y familiar, y buen nombre.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013:** Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en relación con la autorización del titular y las políticas de tratamiento.
- **Decreto 1074 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (Capítulo sobre protección de datos personales).
- **Ley 1266 de 2008:** Disposiciones generales del habeas data financiero y crediticio (aplicable cuando corresponda).
- **Ley 1751 de 2015:** Ley Estatutaria en Salud, que reconoce la salud como derecho fundamental e implica la protección de la información clínica.
- **Resolución 1995 de 1999:** Por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica.
- **Resolución 3100 de 2019:** Define los estándares de habilitación de servicios de salud, incluyendo requisitos relacionados con la custodia y confidencialidad de la información.
- Lineamientos y circulares emitidos por la **Superintendencia de Industria y Comercio**, como autoridad nacional de protección de datos personales.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	6 de 24

8. DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

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

DATO PERSONAL SENSIBLE: Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de Derechos Humanos, o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y datos biométricos como huellas dactilares, fotografías, videos.

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 datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

ACCESO RESTRINGIDO: Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. SERVIMED IPS S.A. no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

INFORMACIÓN DIGITAL: Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Política seguridad del paciente “SPA-PO-01”
- Política de calidad “GES-PO-01”
- Política de inclusión y enfoque poblacional diferencial “AUS-PO-01”
- Política de humanización del servicio “AUS-PO-03”
- Política de reprocesamiento de dispositivos médicos “PPS-PO-01”
- Política de tratamiento de datos personales “GTI-PO-01”

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	7 de 24

10. RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN

10.1. HUMANOS

Para garantizar el adecuado cumplimiento del Protocolo de Protección de Datos Personales, SERVIMED IPS S.A. contará con:

- **Gerencia General:** Responsable de aprobar, respaldar y garantizar el cumplimiento de la política institucional.
- **Responsable de Seguridad de la Información:** Encargado de coordinar la implementación, seguimiento y actualización del protocolo.
- **Líderes de Proceso:** Responsables de aplicar las disposiciones en sus áreas (asistencial, administrativa, talento humano, facturación, laboratorio, imagenología, odontología, etc.).
- **Personal Asistencial y Administrativo:** Encargado de realizar el tratamiento adecuado de los datos personales en el ejercicio de sus funciones.
- **Soporte de Sistemas o Proveedor Tecnológico:** Responsable de garantizar la seguridad técnica de las plataformas y bases de datos.
- **Asesor Jurídico (interno o externo):** Para acompañamiento en cumplimiento normativo y atención de requerimientos de entes de control.

10.2. INFRAESTRUCTURA

SERVIMED IPS S.A. dispone de infraestructura física y tecnológica que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información:

- Áreas administrativas y asistenciales con acceso restringido a información sensible.
- Archivo físico con control de acceso para custodia de historias clínicas y documentos confidenciales.
- Espacios seguros para almacenamiento de documentos en custodia.
- Red interna segura con segmentación de accesos.
- Servidores locales o en la nube con estándares de seguridad.
- Sistemas de respaldo (backup) de la información.
- Control de acceso físico (llaves, cerraduras, control biométrico o similar).

10.3. EQUIPOS

Para la correcta operación del protocolo se requiere:

- Equipos de cómputo con contraseñas seguras y perfiles de usuario individualizados.
- Servidores o servicios de almacenamiento en la nube con cifrado de información.
- Sistemas de información en salud (software de historia clínica, laboratorio, imagenología, facturación).
- Dispositivos de almacenamiento con control y restricción de uso.
- Firewall, antivirus corporativo y sistemas de protección contra malware.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	8 de 24

- Equipos de digitalización (escáner) para archivo electrónico seguro.
- Sistemas de control de acceso a plataformas institucionales.

10.4. MATERIALES E INSUMOS

- Formatos físicos de autorización para tratamiento de datos personales.
- Avisos de privacidad visibles en puntos de atención.
- Formatos de confidencialidad para colaboradores y contratistas.
- Carpetas, archivadores y cajas de seguridad para archivo físico.
- Elementos de identificación institucional para control de acceso.
- Insumos de destrucción segura de documentos (trituradora de papel o servicio certificado de disposición final).

11. CONTENIDO

11.1. PRINCIPIOS RECTORES

SERVIMED IPS S.A. aplicará los principios de:

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- **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.
- **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 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.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	9 de 24

- **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 Confidencialidad:** Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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. SERVIMED IPS S.A. se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

11.2. DATOS QUE SE RECOLECTAN

11.2.1. Datos de Pacientes

- Datos de identificación
- Datos de contacto
- Información clínica (dato sensible)
- Datos de aseguramiento
- Información de facturación

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	10 de 24

11.2.2. Datos de Empleados y Contratistas

- Identificación
- Información académica
- Información laboral
- Datos bancarios
- Seguridad social
- Evaluaciones de desempeño

11.2.3. Datos Financieros

- Estados financieros
- Facturación
- Soportes contables
- Comprobantes de egreso
- Información tributaria
- Nómina y pagos a empleados
- Información bancaria de proveedores

11.2.4. Datos Biométricos

- Firmas
- Huellas
- Registros de videovigilancia

11.3. AUTORIZACIÓN

SERVIMED IPS S.A. solicitará autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos exceptuados por la ley (ej. urgencia médica, mandato legal).

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Documento físico
- Medio electrónico
- Grabación telefónica
- Conducta inequívoca

11.4. POLÍTICA Y FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVIMED I.P.S S.A., cuenta con la infraestructura y organización, plataforma tecnológica y física necesarias para garantizar el correcto e idóneo tratamiento de la información de datos personales y datos sensibles, así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus titulares contenidos en la Constitución y en la Ley, y en mayor medida para permitir el conocimiento, actualización, rectificación y supresión de información personal, y lograr la excelencia en la prestación de servicios de Salud y en general en el desarrollo de su objeto social.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	11 de 24

Para tal fin y tratamiento de datos personales de los diferentes titulares, SERVIMED I.P.S S.A. ha establecido las siguientes políticas:

1. SERVIMED I.P.S S.A. cuenta con los medios necesarios para suministrar un correcto tratamiento de los datos personales y datos sensibles, garantizando la confidencialidad de los mismos salvo en los casos exceptuados por la Ley, evitando el acceso a la información por parte de terceros no autorizados.
2. La información solicitada por SERVIMED I.P.S S.A., a los titulares será la necesaria para garantizar la prestación del servicio de salud conforme con el nivel de complejidad de la institución, y de acuerdo a la habilitación expedida por las autoridades locales de salud, y en general para dar cumplimiento a su objeto social, y a las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud, principalmente en lo que se refiere a los prestadores de servicios de salud. Los datos Sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información, y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley. En todo caso, y para los efectos del proceso de atención, cuando un titular tenga la condición de paciente, deberá suministrar al personal de salud la información necesaria para garantizar un adecuado manejo médico (Clínico, quirúrgico, intra y extra hospitalario etc.) de las afecciones que lo aquejen, siendo responsabilidad del personal asistencial y administrativo de SERVIMED I.P.S S.A., el mantenimiento de la reserva de la historia clínica, conforme con lo establecido en la Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1999 expedida por el entonces Ministerio de Salud.
3. SERVIMED I.P.S S.A., velará por el estricto cumplimiento de los Derechos fundamentales de los menores, y el tratamiento de sus datos requerirán Autorización previa de sus representantes; en ningún caso SERVIMED I.P.S S.A., desatenderá el interés superior del menor.

El tratamiento al que serán sometidos los datos personales de los titulares por parte de la SERVIMED I.P.S S. A consiste en las siguientes operaciones:

- Recolección.
- Almacenamiento.
- Uso.
- Circulación.
- Supresión.

Cualquier otra operación o conjunto de operaciones que sea necesaria dentro del objeto social de SERVIMED I.P.S S.A. en su calidad de institución prestadora de servicios de salud, atendiendo además su condición de Zona Franca Permanente Especial.

Las finalidades del tratamiento de información de sus diferentes titulares serán las siguientes:

- Garantizar la prestación de los servicios y tecnologías en salud cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud Contributivo en las fases de promoción y fomento de la salud, y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, conforme

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	12 de 24

con el nivel de complejidad de la institución y la habilitación de servicios otorgada por la Secretaría Distrital de Salud de la ciudad de Bogotá D.C.

- Implementar y administrar el manejo de bases de datos personales y datos sensibles con el fin de facilitar, controlar y mejorar la prestación de servicios de salud, investigación científica y tecnológica, implementación de productos y servicios, estudio y gestión de riesgo, entre otros.
- Dar a conocer los diferentes servicios ofrecidos por esta Entidad, publicidad de los mismos, y en general mantener contacto con los usuarios y pacientes mediante cualquier medio de comunicación (escrito y/o electrónico), con el fin de adelantar cualquier trámite necesario para el desarrollo del objeto social de SERVIMED I.P.S S.A.
- Atender adecuada y suficientemente los requerimientos administrativos, judiciales, aduaneros, y de cualquier otra índole que se deriven tanto de su condición de Institución Prestadora de Servicios de Salud, como de su carácter de Zona Franca Permanente Especial.
- Identificación, validación de derechos y actualización de datos de los titulares.
- Agotamiento de las actividades requeridas dentro de sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes. Caracterización, seguimiento e identificación de la población.
- La asignación y/o reasignación de citas, facturación, recaudo y recuperación de cartera, información y demás operaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Cumplimiento de las obligaciones propias del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Elaboración de informes y reportes conforme con las metodologías, parámetros, estructuras, periodicidad y finalidades establecidas por el Ministerio de Salud y
- Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y de las demás entidades de control, tanto del nivel nacional como distrital.
- Evaluación de indicadores de alertas tempranas, oportunidad y calidad de los productos y servicios brindados.
- Identificación de Proveedores, así como medición de necesidad, oportunidad y calidad en los productos y servicios prestados por éstos.
- Identificación de población que se encuentra en situación de emigración ocasional, temporal y permanente, a efectos de garantizar su acceso a los servicios de salud y coordinar las acciones pertinentes con las entidades de aseguramiento en virtud de las disposiciones que regulan la portabilidad nacional de servicios de salud.
- Cualquier otra operación necesaria para el desarrollo del objeto social de SERVIMED I.P.S S. A, atendiendo a su naturaleza de institución prestadora de servicios de salud.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	13 de 24

- Cualquier persona que intervenga en el Tratamiento de datos personales y datos sensibles, y cuya responsabilidad recaiga en SERVIMED I.P.S S.A., tienen la obligación de garantizar la reserva y confidencialidad de la información, aun cuando ya no cuente con ningún tipo de relación con esta entidad.

11.5. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales y datos sensibles tendrá los siguientes derechos, los cuales serán respetados y garantizados por SERVIMED I.P.S S. A, en su calidad de responsable del tratamiento de esta información:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SERVIMED I.P.S S. A 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 a SERVIMED I.P.S S.A., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con la ley.
- Ser informado por SERVIMED I.P.S S.A., previa solicitud, respecto del uso que le 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 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, SERVIMED I.P.S S.A. ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución Política.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11.6. DEBERES DE LA SERVIMED I.P.S S.A. EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

SERVIMED I.P.S S.A., en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y datos sensibles, tendrá los siguientes deberes:

- Al momento de solicitar al Titular la autorización de para el tratamiento de datos personales, SERVIMED I.P.S S.A deberá informar de manera expresa y clara: el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas cuanto estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes, manteniéndose el deber por parte de los pacientes y sus representantes de suministrar al personal asistencial los datos que sean requeridos en el tratamiento médico, odontológico

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	14 de 24

o paramédico, en sus diferentes fases de atención; los derechos que le asisten como titular; y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la SERVIMED I.P.S S.A

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, 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, y garantizar su confidencialidad e integridad.
- Garantizar que la información que se suministre a los encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los encargados del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente les hayan suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a dichos encargados se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando esta sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar a los encargados del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- Exigir a los encargados 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 por los titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento, en la ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.
- Informar a los encargados del tratamiento cuando una determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el tratamiento 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.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	15 de 24

11.7. USO DE LA INFORMACIÓN

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral 8 de la presente política.

En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al responsable de la seguridad de la información, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

- a) En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la Entidad y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.
- b) Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni historias clínicas y sus anexos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
- c) En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.
- d) Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.
- e) Únicamente los funcionarios y contratistas autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por la dirección TIC, de acuerdo a los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.
- f) Cualquier uso de la información diferente al establecido, será previamente consultado con el responsable de Protección de Datos Personales.

11.8. ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN

El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	16 de 24

física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

SERVIMED IPS S.A. garantizará que el almacenamiento de la información, tanto en medios físicos como digitales, cumpla con los principios de seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y acceso restringido, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales y regulación del sector salud.

El almacenamiento se realizará únicamente para fines legítimos, relacionados con el objeto social de la institución y durante el tiempo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD).

El almacenamiento de la información se rige por:

- Ley 1581 – Principio de seguridad y responsabilidad demostrada.
- Resolución 1995 – Custodia, conservación y reserva de la historia clínica.
- Ley 594 – Gestión documental y conservación de archivos.
- Resolución 3100 – Estándares de habilitación relacionados con manejo seguro de la información.

11.8.1. Almacenamiento de información física

- La información en medio físico (historias clínicas, consentimientos informados, contratos, soportes administrativos) deberá:
- Estar ubicada en áreas de acceso restringido.
- Mantenerse en archivadores cerrados con llave.
- Contar con control de préstamo y devolución.
- Estar protegida contra humedad, fuego, plagas o deterioro.
- No permanecer expuesta en escritorios o áreas comunes.
- Cumplir los tiempos de conservación establecidos por la norma (ej. historias clínicas mínimo 15 años después de la última atención).

El acceso estará limitado únicamente a personal autorizado según su rol.

11.8.2. Almacenamiento de información digital

La información almacenada en sistemas tecnológicos está:

- Alojada en servidores seguros (locales o en la nube).
- Cuenta con usuarios y contraseñas individuales.
- Tiene perfiles de acceso según funciones (control por roles).
- Mantiene respaldo periódico (backup).
- Cuenta con antivirus y firewall actualizados.
- Implementa mecanismos de cifrado cuando se trate de datos sensibles.

No se permitirá el almacenamiento de información institucional en dispositivos personales sin autorización formal.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	17 de 24

11.8.3. Medidas especiales para datos sensibles

Tratándose de datos relacionados con la salud (historias clínicas, diagnósticos, resultados de laboratorio, imágenes diagnósticas), se aplicarán medidas reforzadas de seguridad, en cumplimiento de la Ley 1581, garantizando:

- Reserva legal.
- Acceso exclusivo a personal asistencial autorizado.
- Prohibición de divulgación no autorizada.
- Custodia estricta de credenciales de acceso.

El almacenamiento será supervisado por:

- Personal destinado exclusivamente para la tarea (auxiliares de enfermería y odontología)
- Área de Sistemas (para medios digitales).

El almacenamiento de la información es:

- Seguro
- Controlado
- Con acceso restringido
- Con respaldo
- Documentado
- Alineado a la normatividad vigente

11.9. DESTRUCCIÓN

La destrucción de registros en SERVIMED IPS S.A. corresponde al procedimiento mediante el cual se elimina de manera segura, controlada y definitiva la información contenida en medios físicos o digitales, una vez se haya cumplido el tiempo de conservación establecido en la normatividad vigente y en las Tablas de Retención Documental (TRD) institucionales.

Este procedimiento se realiza garantizando la confidencialidad, integridad y seguridad de la información, especialmente cuando se trate de datos personales y datos sensibles relacionados con la salud.

La destrucción de registros se fundamenta en:

- **Ley 1581** – Principio de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos personales.
- **Resolución 1995** – Conservación y custodia de la historia clínica (mínimo 15 años después de la última atención).
- **Ley 594** – Ley General de Archivos.
- **Resolución 3100** – Estándares de habilitación relacionados con custodia y manejo seguro de la información.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	18 de 24

11.9.1. Criterios para la destrucción

Un registro podrá ser destruido cuando:

- Haya cumplido el tiempo de retención definido en las TRD aprobadas.
- No exista requerimiento legal, judicial, contractual o administrativo pendiente.
- No esté vinculado a procesos de auditoría, investigación o litigio.
- Se haya autorizado formalmente su disposición final por el responsable del archivo.

Procedimiento de destrucción – Registros Físicos

- ✓ Verificación del cumplimiento del tiempo de conservación.
- ✓ Elaboración de acta de baja documental.
- ✓ Aprobación por el responsable del archivo.
- ✓ Destrucción mediante:
- ✓ Triturado mecánico.
- ✓ Incineración controlada.
- ✓ Servicio externo certificado de destrucción documental.

Conservación del acta de eliminación como soporte.

En todos los casos se deberá garantizar que la información no pueda ser reconstruida ni recuperada.

Procedimiento de destrucción – Registros Digitales

- Eliminación segura de bases de datos o archivos electrónicos.
- Borrado definitivo mediante técnicas que impidan su recuperación.
- Eliminación de copias de respaldo cuando aplique.
- Registro en acta o bitácora de eliminación.
- Validación por el área de sistemas o proveedor tecnológico.

Responsables

- Líder del proceso generador del documento.
- Responsable del Archivo o Gestión Documental.
- Área de Sistemas, en caso de registros electrónicos.
- Responsable de **Protección de Datos**, cuando se trate de datos personales o sensibles.

Control y evidencia

Toda destrucción deberá quedar soportada mediante:

- Acta de eliminación documental.
- Certificado del proveedor (si aplica).
- Registro en inventario de bajas.
- Actualización de bases de datos institucionales

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	19 de 24

12. PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información, sus representantes o causahabientes, podrán solicitar y consultar sus datos personales y datos sensibles que la SERVIMED I.P.S S.A., posea en sus bases de datos y archivos.

El área Asesoría y acompañamiento al usuario como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los titulares, atenderá y gestionará cualquier petición, consulta y reclamo a través del correo electrónico informacion@servimedips.com o el formulario de Atención al Usuarios - PQRS.

Los colaboradores y trabajadores de SERVIMED I.P.S S.A. podrán gestionar sus peticiones y reclamos relacionados con los datos personales y datos sensibles por medio del área de Gestión Humana.

Contenido de las peticiones, consultas y reclamos:

Las peticiones, consultas y reclamos de los titulares sobre datos personales y datos sensibles deberán contener la siguiente información:

1. Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación) y los de sus representantes o causahabientes, si es del caso.
2. Datos de localización del titular (dirección y teléfono) y los de sus representantes o causahabientes si es del caso.
3. Descripción de los hechos que dan lugar a la petición, consulta o reclamo y documentos y demás medios probatorios que lo soportan.
4. Firma del titular o su representante (Si se actúa por medio de representante, se debe anexar poder o autorización especial, o el registro civil o decisión judicial que permita acreditar la condición en que actúa el representante) y de sus causahabientes.

12.1. PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES Y CONSULTAS

Los Titulares, sus representantes o causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos o archivos de SERVIMED IPS S.A., quien suministrará a estos la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. En el caso de información que corresponda al contenido de la historia clínica, la información se entregará al titular o sus representantes legales, y en el caso de pacientes fallecidos se aplicará lo dispuesto en la Resolución 1995 de 1999 expedida por el Ministerio de Salud, y las sub reglas establecidas por la Corte Constitucional respecto de esta materia. **Ver** formato Solicitud de Historias Clínicas “PPS-FO-04”

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriormente señalados. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al solicitante, expresando las razones por las cuáles no se puede emitir respuesta

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	20 de 24

en el término inicialmente indicado 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.

En caso de inconformidad con la respuesta brindada por SERVIMED I.P.S S.A., el titular o su representante podrá presentar su petición o consulta nuevamente, señalando los motivos de inconformidad.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular o su representante o causahabiente solamente podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el presente trámite de consulta ante la SERVIMED I.P.S S.A.

12.2. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

Los titulares, sus representantes o causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o cualquier norma concordante, podrán presentar reclamo ante SERVIMED I.P.S S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la SERVIMED I.P.S S.A., atendiendo los requisitos mínimos señalados en el procedimiento para peticiones y consultas. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado 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 SERVIMED I.P.S S.A. no sea competente para resolverlo, dará traslado del reclamo a quien corresponda, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 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.
- 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 las razones por las cuáles no se puede emitir respuesta en el término inicialmente establecido 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.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular o su representante solamente podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el presente trámite de reclamo ante la SERVIMED I.P.S S.A.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	21 de 24

13. CONTROL DE ACCESO Y VIDEO CAMARA

CONTROL ACCESO: Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

VIDEO VIGILANCIA: La Entidad cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC como autoridad de control. Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

Ver formato “GTI-FO-01” Formato autorización de uso de derechos de imagen, voz y datos personales.

14. PRECAUCIONES

14.1. Precauciones en el Manejo de Datos Sensibles (Salud)

- No recolectar datos innecesarios o que no estén relacionados con el objeto social.
- Solicitar siempre autorización previa, expresa e informada del titular.
- Informar la finalidad del tratamiento.
- Garantizar acceso solo a personal autorizado.
- Implementar el principio de “necesidad de saber” (cada colaborador solo accede a lo estrictamente necesario).
- Mantener actualizadas las bases de datos.
- Capacitar periódicamente al personal en protección de datos.

14.2. Precauciones en el Manejo de Datos Sensibles (Salud)

- Restringir el acceso a historias clínicas únicamente a personal asistencial autorizado.
- Prohibir la divulgación verbal de información clínica en áreas públicas.
- Evitar dejar documentos clínicos expuestos en escritorios o salas de atención.
- No enviar resultados clínicos por canales no autorizados.
- Utilizar mecanismos seguros para el envío de información (plataformas institucionales o correos corporativos).

En cumplimiento de la **Resolución 1995**, la historia clínica es un documento privado y sometido a reserva.

14.3. Precauciones en Medios Digitales

- Uso obligatorio de contraseñas seguras y personales.
- No compartir usuarios ni claves de acceso.
- Cerrar sesión cuando el equipo no esté en uso.
- No almacenar información institucional en dispositivos personales sin autorización.
- Realizar copias de seguridad periódicas.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	22 de 24

- Mantener antivirus y sistemas de protección actualizados.
- Restringir el uso de memorias USB no autorizadas.

14.4. Precauciones en Medios Físicos

- Mantener archivos bajo llave.
- Controlar el préstamo de documentos.
- No permitir el acceso a archivos a personas no autorizadas.
- Implementar destrucción segura de documentos cuando aplique.
- Proteger los documentos de riesgos físicos (humedad, incendio, deterioro).

14.5. Precauciones frente a Terceros

- Firmar acuerdos de confidencialidad con contratistas y proveedores.
- Verificar que los proveedores tecnológicos cumplan con estándares de seguridad.
- Garantizar que el intercambio de información se realice bajo contrato o autorización legal.
- Limitar la transferencia de datos a lo estrictamente necesario.

14.6. Precauciones en la Atención de Derechos del Titular

- Responder consultas y reclamos dentro de los términos legales.
- Verificar la identidad del solicitante antes de entregar información.
- Registrar todas las solicitudes recibidas.
- No entregar información a terceros sin autorización o soporte legal.

15. REGISTROS

Tabla 2. Control de registros

CÓDIGO	TÍTULO O DESCRIPCIÓN	MEDIO	RESPONSABLE QUE LO GENERA	RESPONSABLE DEL ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN FINAL
GTI-FO-01	Formato autorización de uso de derechos de imagen, voz y datos personales	Físico	Dirección Tic	Dirección Tic Coordinación Gestión Humana	5 años	Obsoleto
GTI-FO-02	Formato acuerdo integral de confidencialidad y no divulgación de información	Físico	Dirección Tic	Dirección Tic Coordinación Gestión Humana	5 años	Obsoleto
GTI-PO-01	Política de tratamiento de datos personales	Físico Digital	Dirección Tic	Dirección Tic	5 años	Obsoleto

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	23 de 24

16. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- PPS-MA-04 MANUAL DE GESTIÓN Y MANEJO DE HISTORIA CLÍNICA.

17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Congreso de la República de Colombia. (1981). Ley 23 de 1981 por la cual se dictan normas en materia de ética médica. Diario Oficial No. 35.711.
- Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios. Diario Oficial No. 47.219.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial No. 48.587.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud. Diario Oficial No. 49.427.
- Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.093.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013). Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Diario Oficial No. 48.834.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Decreto 1074 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Diario Oficial No. 49.523.
- Ministerio de Salud. (1999). Resolución 1995 de 1999 por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019 por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2016). Guía para la protección de datos personales en sistemas de videovigilancia. Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Guía de responsabilidad demostrada (accountability) para el tratamiento de datos personales en Colombia. Delegatura para la Protección de Datos Personales.

	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código	GTI-PT-01
		Versión	02
	PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS	Fecha	24/02/2026
		Página	24 de 24

18. ANEXOS

- **ANEXO 1.** FORMATO CUSTODIA DE HISTORIA CLINICA
- **ANEXO 2.** FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN SOBRE FOTOGRAFÍAS Y FIJACIONES AUDIOVISUALES (VIDEOS) PARA USO PÚBLICO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE MENORES DE EDAD OTORGADO A SERVIMED IPS S.A.
- **ANEXO 3.** FORMATO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

AVISO DE PRIVACIDAD

SERVIMED I.P.S S.A., informa a los titulares de información que el Aviso de Privacidad puede ser consultado en la página web www.servimedips.com