

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SERBIOMED LTDA**

Razón social: Serbiomed LTDA  
NIT: 830.091.697-3  
Domicilio: Calle 74 No. 75-03/27 Bogotá - Colombia.  
Teléfonos: 6316026 – 4093579 - 3588563  
Correo electrónico: info@serbiomedambulancias.com  
Página web: <http://serbiomedambulancias.com/>

### **I. MARCO NORMATIVO**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”*, y la cual tiene por objeto *“desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.”*, y lo señalado en las demás normas concordantes, en especial el Decreto 1377 de 2013; Serbiomed Ltda., elabora la presente política de tratamiento de datos la cual será de estricta observancia para la institución, en adelante *“SERBIOMED”* como responsable de la información sujeta a tratamiento.

### **II. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de uso y manejo en SERBIOMED, y cuyo titular sea una persona natural.

### **III. DEFINICIONES**

En atención a la normatividad vigente, y para efectos de la aplicación de esta política de tratamiento de datos, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, a saber:

**a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. Adicionalmente, podrá haber conductas inequívocas de aceptación que permitan de forma razonable indicar que el Titular



de los datos personales otorgó la debida autorización para el tratamiento de los mismos.

**b) Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**c) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**d) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Así las cosas, el dato personal se caracteriza por: i) está referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural; ii) lleva a que se pueda identificar a la persona; y, iii) su propiedad se origina de manera exclusiva en el titular del mismo.

**e) Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios. Estos datos requieren de autorización previa del titular para ser reportados a las bases de datos.

**f) Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

**g) Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**h) Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**i) Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**j) 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.

**k) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**I) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### **IV. PRINCIPIOS**

En aras de cumplir a cabalidad y garantizar la protección de datos personales de los titulares de los derechos, SERBIOMED, aplicará de manera estricta e integral los principios consagrados en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones legales vigentes que los contemplen, para realizar el tratamiento, transmitir, suprimir, transferir y usar la información recolectada. Así, la presente política de tratamiento de datos observará los siguientes principios:

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** Se entiende que, bajo este principio, el tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual debe sujetarse a lo establecido en la normativa vigente que lo regule.

**Principio de finalidad:** El tratamiento que sea realizado por SERBIOMED en relación a datos personales, deberá obedecer a una actividad legítima. De modo que, el manejo dado a los datos personales deberá ser realizado de manera armónica con la Constitución Política de Colombia y la Ley, actividad que, a su vez deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

**Principio de libertad:** La actividad de tratamiento de datos personales deberá ejercerse siempre con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. De tal modo que, en ningún caso los datos personales podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o sin que medie mandato legal o judicial que permita relevar el consentimiento exigido.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Así las cosas, se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de transparencia:** En virtud de las exigencias legales pertinentes en referencia al tratamiento de datos personales, SERBIOMED como responsable del tratamiento de datos, garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, la información sobre los datos que le correspondan.

**Principio de acceso y circulación restringida:** De manera imperativa, el tratamiento de los datos personales solo podrá hacerse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por SERBIOMED, 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:** Todas las personas que en SERBIOMED intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, estarán obligadas a garantizar la reserva de tal información. De modo que, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros información de datos personales a la que en ejecución de sus funciones pudieran llegar a tener acceso o conocimiento. Esta obligación subsistirá 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 el tratamiento de datos personales.

## V. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

En virtud de la Ley 1581 de 2012, y sus respectivos decretos complementarios, en relación a la protección de datos personales, los titulares de datos personales por sí o por intermedio bien sea de su apoderado y/o representante o su causahabiente podrán ejercer los derechos que se enuncian a continuación<sup>1</sup>:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales consignados en las bases de datos de, SERBIOMED. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERBIOMED salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>**De la legitimación para el ejercicio de los derechos del titular:** Los derechos de los titulares podrán ejercerse por: 1. El titular, quien acreditará su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable; 2. Causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; 3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y, 4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

<sup>2</sup>De conformidad con la Ley 1581 de 2012, se estableció: **Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización.** La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;



- c) Ser informado por SERBIOMED, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento dado 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 SERBIOMED ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para lo cual el Titular o quien esté legitimado para ejercer los derechos del titular de los datos personales, podrá ejercer el derecho dispuesto en este inciso al menos una vez cada mes calendario, así como cuando existan modificaciones sustanciales de esta política de tratamiento de datos que generen nuevas consultas.
- g) En cuanto al tratamiento de información de los niños, niñas y adolescentes, los derechos de los menores serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos. No obstante, previo a ello, el menor podrá ejercer su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para atender el asunto concreto. El principio del interés superior de los niños, niñas y adolescentes primará, se asegurará la realización efectiva de los derechos fundamentales de los menores y el resguardo de los riesgos prohibidos que amenacen su desarrollo armónico.

## **VI. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual.

SERBIOMED LTDA., se encarga directamente del tratamiento de datos personales. No obstante, se reserva el derecho a delegar en un tercero dicho tratamiento, el cual deberá observar de manera estricta la normatividad en tratamiento de datos, así como la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos

---

c) Casos de urgencia médica o sanitaria;

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.



idóneos para la protección de datos personales y la confidencialidad que se debe guardar sobre los mismos con observancia también, de esta política.

En este orden de ideas, la autorización dada por el titular en relación al tratamiento de sus datos personales, permite a SERBIOMED LTDA, recolectar; transferir; almacenar; usar; circular; suprimir; compartir; actualizar; y, transmitir para efectos de cumplir las finalidades, que se enuncian a continuación:

### **6.1 Finalidades generales**

- Todas aquellas inherentes al desarrollo del objeto social de la compañía.
- Aquellas obligaciones que se dirijan a cumplir con las exigencias de las autoridades de salud en Colombia.
- Observar de manera estricta lo preceptuado en la normativa vigente en Colombia para empresas comerciales y del sector salud.
- Realizar el envío de información relacionada con campañas, proyectos, advertencias, programas, operaciones, promoción y prevención entre otros.
- Llevar a cabo encuestas relacionadas con los servicios ofrecidos y prestados por SERBIOMED LTDA a sus usuarios y clientes, para de esta forma evaluar la calidad del servicio.
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios y/o clientes.
- Cumplir todos los compromisos contractuales.

### **6.2 Respeto a los datos personales de los pacientes**

- Compartir datos sensibles como el contenido en la historia clínica de los pacientes, con la autoridad competente y/o la respectiva institución prestadora de servicios de salud o un tercero que lleve a cabo la consecuente atención de servicios, tratamientos o procedimientos en salud en estricta conformidad y en los casos previstos, establecidos en la Resolución 1995 de 1999, (Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica), y en aseguramiento del principio de, Continuidad en la atención en Salud, establecido en el SOGCS.
- Se hará uso, además, de la información relevante del paciente según lo previsto en el Decreto 4747 de 2007, (Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones), y la Resolución 4331 de 2012, y sus



Anexos Técnicos, a objeto de perfeccionar el trámite establecido para los procesos de Referencia y Contrareferencia para la atención en salud.

### **6.3 Respeto de los datos de los clientes de la compañía**

- Cumplir las obligaciones contraídas por SERBIOMED con sus Clientes al momento de que se contrate la prestación de servicios y/o productos.
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por SERBIOMED.

### **6.4 Respeto de los datos personales de los proveedores**

- Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, haciéndolo extensivo y sin limitarse a disposiciones tributarias y comerciales.
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- Para hacer el registro en los sistemas de SERBIOMED.
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

### **6.5 Respeto de los empleados de la compañía**

- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social para ex empleados, empleados actuales y aspirantes a futuro empleo dentro de la compañía.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral.
- Verificación de antecedentes judiciales, referencias personales, laborales, y de certificados académicos.
- Utilizar datos biométricos de los empleados a efectos de tener un control de acceso a las instalaciones de la compañía mediante huella dactilar.
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- Planificar actividades empresariales.

### **6.6 Respeto del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes**

- Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se procederá de acuerdo con el inciso G, de la sección V de esta política de tratamiento de datos, observando de manera estricta los derechos que les conciernen a ellos como sujetos especiales de protección.



## **6.7 Respetto de los datos personales de los socios de SERBIOMED**

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los socios de SERBIOMED.
- Para el pago de dividendos.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los socios para las finalidades anteriormente mencionadas.

## **VII. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE LA CUAL EL TITULAR DE LA INFORMACIÓN PODRÁ EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER; ACTUALIZAR; RECTIFICAR; Y SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.**

A efectos de atender las solicitudes de los titulares de la información sujeta a tratamiento por SERBIOMED LTDA., el área de RECURSOS HUMANOS, será la encargada de atender las peticiones, quejas y reclamos formuladas. Para ello, el titular de los datos personales, o quien ejerza su representación podrá enviar la petición, consulta, queja o reclamo en horario laboral de lunes a viernes al correo electrónico, [info@serbiomedambulancias.com](mailto:info@serbiomedambulancias.com).

La petición, queja o reclamo deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre del titular de los datos personales.
- b) Copia del documento de identidad del titular.
- c) Tipo y número del documento de identidad.
- d) Hechos que describan el caso.
- e) Petición, queja o reclamo.
- f) Dirección electrónica o física donde desea sea remitida la respuesta.
- g) Teléfono del contacto.

SERBIOMED LTDA, contará con un término de máximo quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo para dar respuesta a la solicitud correspondiente. Sin embargo, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento inicial (15 días hábiles), expresando los motivos de demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.





## **VIII. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN**

Para presentar una solicitud en la cual el titular desee conocer; corregir; actualizar; rectificar; suprimir y/o revocar la autorización de sus datos personales, podrá realizar dicho requerimiento en horario laboral de lunes a viernes al correo electrónico, [info@serbiomedambulancias.com](mailto:info@serbiomedambulancias.com).

La solicitud deberá contener la misma información requerida en el acápite anterior. No obstante, y de manera adicional, se deberán adjuntar los documentos que se consideren pertinentes para hacer las modificaciones requeridas.

En caso de que la solicitud resultará incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición para que subsane, si es el caso, lo necesario. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el interesado haya presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

En caso de no ser posible atender al solicitante dentro del término establecido, es decir, quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de recibido de la solicitud, se informará al interesado expresando los motivos de demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **IX. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo a la disposición legal establecida en la Ley 1581 de 2012, SERBIOMED, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando cualquier tipo de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso indebido, fraudulento y no autorizado.

La compañía no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la base de datos o archivo en los que reposan los datos personales objeto del presente tratamiento por SERBIOMED.

De este modo, y con la finalidad propuesta, SERBIOMED, ha restringido el acceso de la base de datos para los empleados y colaboradores. Adicionalmente a ello, ha implementado acuerdos de confidencialidad para los funcionarios encargados de la base de datos, de conformidad con la normativa vigente.



## **X. MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

SERBIOMED, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos. No obstante, se pone en conocimiento de todos los titulares que, cualquier cambio sustancial de esta política será publicado y anunciado, mediante la página web <http://serbiomedambulancias.com/>

En caso de que las finalidades del tratamiento cambien, exigirá además esta acción, una nueva autorización del tratamiento de datos por parte del titular de los datos personales, la cual será obtenida según los parámetros establecidos por la ley.

## **XI. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS**

SERBIOMED, seguirá lo dispuesto en la normatividad vigente y la correspondiente reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional. Así, procederá a realizar el registro de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **XII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

La presente política de datos personales entra en vigencia a partir del día 1 de mayo de 2017.