

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Unidad Médica Central IPS S.A.S.

Código	GTPO01
Versión propuesta	02
Fecha de actualización	4 de agosto de 2026
Responsable	Unidad Médica Central IPS S.A.S.
NIT	832.004.754-1

ESTADO: VERSIÓN ACTUALIZADA PARA APROBACIÓN INSTITUCIONAL

Esta versión reemplazará la política de enero de 2021 una vez sea aprobada y publicada por UMC. No se considera vigente antes de completar ese proceso.

1. Identificación del responsable del tratamiento

Unidad Médica Central IPS S.A.S., identificada con NIT 832.004.754-1, es responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta y administra en desarrollo de la prestación de servicios de salud y de sus relaciones laborales, contractuales, comerciales, societarias e institucionales.

Sede principal: Calle 5 # 6-51, Villeta, Cundinamarca. Sede de odontología: Calle 5 # 7-34, Villeta, Cundinamarca. Teléfonos sede principal: (601) 919 5001 y 323 211 0463. Teléfono sede de odontología: 311 441 9472. Correo para consultas y reclamos de datos personales: umcvilleta@umcentralips.com.co. Sitio web: <https://umcentralips.com/>

Las solicitudes relacionadas con protección de datos serán coordinadas por el área administrativa o por la dependencia que UMC designe formalmente para esta función, sin perjuicio de la participación de Atención al Usuario, Gestión Documental, Seguridad de la Información y las áreas asistenciales cuando corresponda.

2. Objetivo

Establecer las reglas para recolectar, almacenar, organizar, consultar, usar, actualizar, circular, transmitir, transferir, conservar, suprimir y proteger los datos personales tratados por UMC, garantizando los derechos de los titulares y el cumplimiento de la legislación colombiana aplicable.

3. Alcance

Esta política se aplica a todas las bases de datos y archivos físicos o digitales bajo responsabilidad de UMC y a todas las personas que actúen en su nombre, incluidas personas trabajadoras, profesionales, contratistas, proveedores y encargados del tratamiento.

Comprende datos de pacientes y usuarios, representantes y cuidadores, niños, niñas y adolescentes, trabajadores y candidatos, profesionales y contratistas, proveedores, accionistas, visitantes, participantes en actividades institucionales y personas que utilizan el sitio web, formularios, líneas telefónicas u otros canales de UMC.

4. Marco normativo principal

La política se fundamenta, entre otras disposiciones aplicables, en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; la Ley 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015 y las normas que lo modifiquen; la Ley 23 de 1981; la Resolución 1995 de 1999; la Resolución 839 de 2017; la Ley 2015 de 2020; y las reglas sectoriales sobre historia clínica, reserva, seguridad de la información y prestación de servicios de salud.

Las referencias normativas se entienden incorporadas con sus modificaciones, adiciones o sustituciones. UMC actualizará esta política cuando exista un cambio legal o institucional sustancial.

5. Definiciones esenciales

- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento, salvo las excepciones legales.
- Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- Dato privado: información de naturaleza íntima o reservada.

- Dato semiprivado: información que no es íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar a un grupo o sector.
- Dato sensible: información que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los datos de salud, biométricos, vida sexual, origen racial o étnico, convicciones y orientación política.
- Encargado: persona natural o jurídica que realiza tratamiento por cuenta del responsable.
- Responsable: persona que decide sobre la base de datos y las finalidades del tratamiento.
- Titular: persona natural a quien pertenecen los datos.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, incluida su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión.
- Transferencia: envío de datos a otro responsable dentro o fuera de Colombia.
- Transmisión: comunicación de datos a un encargado para que realice tratamiento por cuenta de UMC.

6. Principios aplicables

UMC aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad y responsabilidad demostrada.

Solo se solicitarán datos adecuados, pertinentes y necesarios para finalidades informadas. Los datos no públicos no estarán disponibles de forma masiva en Internet, salvo que exista autorización, obligación legal o un mecanismo que restrinja el acceso a personas autorizadas.

7. Categorías de titulares y finalidades

7.1 Pacientes, usuarios, representantes y cuidadores

Los datos podrán tratarse para:

- Identificar al paciente y verificar su afiliación, cobertura, autorización, orden y derecho a recibir el servicio.
- Programar, confirmar, reprogramar y gestionar citas y servicios.
- Prestar atención en salud, registrar antecedentes relevantes, apoyar el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, prevención y seguimiento.
- Crear, actualizar, custodiar y consultar la historia clínica dentro de los límites legales.
- Gestionar órdenes, fórmulas, muestras, imágenes, resultados, remisiones, autorizaciones y referencias.
- Contactar al paciente, representante, cuidador o contacto autorizado cuando sea necesario para la atención o ante una situación asistencial relevante.
- Entregar resultados e información clínica mediante canales autorizados y después de verificar la identidad y legitimidad del solicitante.
- Facturar, recaudar, auditar cuentas y gestionar pagos, devoluciones y cartera.
- Reportar información a EPS, aseguradores, entidades territoriales, autoridades sanitarias y demás destinatarios autorizados por la ley.
- Gestionar PQRS, solicitudes de información, encuestas de satisfacción, calidad, seguridad del paciente y mejora institucional.

- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales, contables, tributarias, documentales y de vigilancia y control.
- Ejercer o defender derechos en actuaciones administrativas, judiciales o extrajudiciales.

La información clínica y la historia clínica son reservadas. Su acceso se limitará al titular, a las personas autorizadas y a quienes la ley permita.

7.2 Trabajadores, exempleados, aprendices y candidatos

Los datos podrán usarse para selección, verificación de requisitos, contratación, afiliaciones, nómina, bienestar, formación, evaluación, seguridad y salud en el trabajo, control de acceso, cumplimiento legal, gestión disciplinaria, certificaciones y conservación de la información laboral.

Los datos de candidatos no seleccionados se conservarán durante el periodo informado o autorizado, salvo que exista una obligación legal o se obtenga autorización para futuras convocatorias.

7.3 Profesionales, contratistas y proveedores

Los datos podrán tratarse para verificar idoneidad, habilitación, experiencia y requisitos; gestionar invitaciones, contratación, ejecución, supervisión, pagos, seguridad social, impuestos, auditorías, calidad, acceso a instalaciones y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

7.4 Accionistas y órganos de gobierno

Los datos podrán utilizarse para el ejercicio de derechos societarios, convocatorias, actas, registros, certificaciones, pagos, obligaciones tributarias y cumplimiento del Código de Comercio y las normas aplicables.

7.5 Visitantes y control de acceso

UMC podrá tratar datos de identificación, ingreso y salida para proteger a las personas, las instalaciones y la información. Si utiliza videovigilancia o controles biométricos deberá informar su existencia mediante avisos visibles, limitar el acceso y establecer periodos de conservación proporcionales.

7.6 Sitio web, formularios y canales digitales

Los datos recolectados a través del sitio podrán tratarse para:

- Responder solicitudes de contacto y orientación.
- Gestionar solicitudes de citas sin que el formulario constituya confirmación de una cita.
- Recibir, radicar, tramitar y responder PQRSD.
- Gestionar solicitudes de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de datos.
- Mantener la seguridad, disponibilidad y funcionamiento del sitio.
- Elaborar mediciones estadísticas o de uso, preferiblemente agregadas o anonimizadas.
- Enviar comunicaciones informativas o comerciales únicamente cuando exista una base jurídica y, cuando se requiera, autorización separada.

Los formularios generales no deben solicitar historias clínicas, diagnósticos, resultados, fotografías médicas ni datos clínicos que no sean indispensables. UMC informará un canal seguro cuando el trámite requiera información sensible.

7.7 Participación social, eventos y actividades institucionales

UMC podrá tratar datos de asistentes para registrar participación, gestionar convocatorias, elaborar actas, acreditar actividades y cumplir obligaciones institucionales. Las fotografías, videos, testimonios, nombres, firmas o listas de asistencia solo se publicarán cuando exista una base jurídica válida, la autorización correspondiente o un proceso de anonimización que proteja a los participantes.

8. Datos sensibles

Los datos de salud, biométricos y demás datos sensibles recibirán protección reforzada. La respuesta a preguntas sobre datos sensibles es facultativa, salvo que la información sea necesaria para la atención en salud o exista una obligación legal.

UMC informará el carácter sensible de los datos, la finalidad y los derechos del titular. El acceso se limitará al personal y a los terceros autorizados que necesiten la información para cumplir sus funciones.

9. Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento respetará el interés superior y los derechos prevalentes de niños, niñas y adolescentes. Cuando se requiera autorización, será otorgada por su representante legal después de escuchar al menor cuando su madurez permita comprender el tratamiento, salvo las excepciones previstas en la ley.

Solo se tratarán los datos necesarios para la atención, protección y cumplimiento de obligaciones legales. No se usarán con fines comerciales incompatibles con su bienestar.

10. Autorización y deber de informar

Cuando la autorización sea necesaria, UMC informará de manera clara:

- El tratamiento y la finalidad.
- El carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles o de menores.
- Los derechos del titular.
- La identidad, dirección y canales de UMC.

La autorización podrá obtenerse por escrito, verbalmente, por medios electrónicos o mediante una conducta inequívoca que permita concluir razonablemente que fue otorgada. El silencio no constituye autorización. UMC conservará prueba de la autorización y del deber de información.

No se requerirá autorización en los casos previstos por la ley, incluidos requerimientos de autoridades competentes, datos públicos, urgencia médica o sanitaria y demás excepciones legales. La ausencia de autorización no elimina los deberes de seguridad, confidencialidad y finalidad.

11. Derechos de los titulares

El titular puede:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo las excepciones legales.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.

- Presentar consultas y reclamos.
- Solicitar la supresión o revocar la autorización cuando proceda.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite ante UMC, cuando este requisito sea aplicable.

La supresión o revocatoria no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar o tratar la información, incluida la historia clínica durante los periodos obligatorios.

12. Deberes de UMC

UMC deberá garantizar los derechos de los titulares; solicitar y conservar las autorizaciones cuando correspondan; mantener información veraz y actualizada; rectificar datos; tramitar consultas y reclamos; proteger la información; exigir confidencialidad a trabajadores y encargados; informar incidentes a la autoridad cuando corresponda; y cumplir las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y de las autoridades sectoriales competentes.

13. Encargados, transmisiones y transferencias

UMC podrá compartir datos con proveedores tecnológicos, laboratorios de referencia, prestadores, profesionales, empresas de archivo, mensajería, facturación, soporte, aseguradores y otros encargados necesarios para las finalidades informadas.

Los contratos deberán delimitar las instrucciones, finalidades, medidas de seguridad, confidencialidad, devolución o supresión y atención de incidentes. Los encargados no podrán usar los datos para fines propios no autorizados.

Las transferencias y transmisiones nacionales o internacionales se realizarán conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las reglas aplicables. Si el nuevo sitio utiliza alojamiento, analítica, correo u otros servicios que procesen datos fuera de Colombia, UMC deberá documentar el proveedor, la ubicación, el rol y las garantías aplicables antes de activarlo.

14. Cookies y tecnologías similares

El sitio podrá utilizar cookies necesarias para seguridad, accesibilidad y funcionamiento. Las cookies de medición, contenido externo o publicidad se activarán conforme a la legislación aplicable y a las preferencias del usuario.

La política de cookies deberá identificar las tecnologías realmente instaladas, su finalidad, duración, proveedor y mecanismo para aceptar, rechazar o modificar preferencias no esenciales.

15. Seguridad y gestión de incidentes

UMC adoptará medidas administrativas, humanas, físicas y técnicas proporcionales al tipo de dato y al riesgo, incluyendo control de accesos, autenticación, perfiles de usuario, copias de seguridad, registro de actividades, gestión de proveedores, confidencialidad, actualización de sistemas, eliminación segura y formación del personal.

Ninguna medida elimina totalmente el riesgo. Los incidentes serán documentados, contenidos, investigados y comunicados a los titulares y autoridades cuando la ley lo exija. Las personas vinculadas a UMC deberán reportar de inmediato cualquier pérdida, acceso indebido, envío equivocado, divulgación o sospecha de incidente.

16. Conservación y disposición final

Los datos se conservarán solo durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y para atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, probatorias y documentales.

La historia clínica se conservará por el periodo mínimo establecido en la regulación sanitaria vigente, actualmente quince (15) años contados desde la última atención: cinco (5) años en archivo de gestión y diez (10) años en archivo central, sin perjuicio de periodos especiales o conservación permanente cuando legalmente corresponda.

Los demás periodos deberán definirse en las tablas de retención, el inventario de bases de datos y los procedimientos internos. Cumplida la finalidad y el periodo aplicable, los datos serán eliminados, anonimizados o archivados de forma segura, salvo que exista una obligación de conservación.

17. Procedimiento para consultas y reclamos

17.1 Canales

Las solicitudes se pueden presentar mediante:

- Correo: umcvilleta@umcentralips.com.co.
- Radicación física: Calle 5 # 6-51, Villeta, Cundinamarca.
- Formulario PQRSD del sitio web, seleccionando el tema relacionado con protección de datos.

La solicitud debe indicar nombre e identificación del titular; calidad en la que actúa el solicitante; descripción clara de la consulta o reclamo; datos de contacto; pretensión; y documentos que acrediten identidad, representación o soporten el reclamo, cuando sean necesarios.

UMC aplicará medidas razonables de verificación de identidad y no solicitará más información de la necesaria.

17.2 Consultas

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no es posible responder dentro de ese plazo, UMC informará los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento inicial.

17.3 Reclamos

Cuando el reclamo esté incompleto, UMC requerirá la corrección dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante complete la información, se entenderá desistido.

Si UMC no es competente, trasladará el reclamo a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará al solicitante.

Recibido el reclamo completo, se incorporará la leyenda reclamo en trámite en la base de datos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes y se mantendrá hasta la decisión.

El reclamo será atendido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día de su recepción. Si no es posible responder en ese término, UMC informará los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento inicial.

18. Revocatoria y supresión

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión cuando considere que el tratamiento desconoce la ley, los datos dejaron de ser necesarios o se cumplió la finalidad.

UMC podrá negar total o parcialmente la solicitud cuando exista una obligación legal o contractual, la información sea necesaria para la atención o defensa de derechos, o la eliminación afecte actuaciones administrativas o judiciales. La respuesta explicará la razón aplicable.

19. Modificaciones de la política

Los cambios sustanciales relacionados con identificación del responsable o finalidades deberán comunicarse oportunamente por el sitio web, correo, avisos en sede u otro medio adecuado. Cuando la modificación implique una nueva finalidad incompatible y la ley lo exija, UMC solicitará una nueva autorización.

El sitio publicará la versión vigente y su fecha de actualización. Las versiones anteriores se conservarán como evidencia documental sin presentarlas como vigentes.

20. Vigencia

La versión 02 entrará en vigencia cuando sea aprobada formalmente por Unidad Médica Central IPS S.A.S. y publicada en sus canales institucionales. Permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida.

Historial de cambios

Versión	Fecha	Descripción
01	Enero de 2021	Política anterior.
02	4 de agosto de 2026	Actualización de razón social, canales, sedes, finalidades asistenciales y digitales, derechos, procedimientos, seguridad, conservación, encargados, cookies y participación social. Pendiente de aprobación institucional.