



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

La Gerente del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

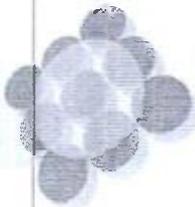
Que la constitución Política de Colombia en su Artículo 15 señala que *"Todas las personas tiene derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas"*.

Que la Ley 1581 de 2012 expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales y estableció como deberes de los Responsables del Tratamiento, la necesidad de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de datos personales y de atención a consultas y reclamos.

Que la mentada norma, fue reglamentada mediante el Decreto 1377 de 2013 y también en su Art. 13 señala la necesidad de establecer, por los responsables del Tratamiento de datos Personales, una política interna al respecto.

Que por medio de la Resolución 1246 de 29 diciembre del 2017 se adoptó la política de tratamiento y protección de datos personales del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., y en sesión realizada el 17 de noviembre del 2022 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la actualización de la política, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la normativa en cita.

Que el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., está comprometida con el respeto de los derechos de sus pacientes, proveedores, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar la POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., en los términos que a continuación se describen:

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

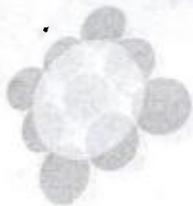
El Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. está comprometido con el respeto de los derechos de sus pacientes, proveedores, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

OBJETO

Adoptar e implementar la "Política de tratamiento y Protección datos personales" en el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., en virtud de la cual se regulan la recolección, almacenamiento, administración, tratamiento y protección de la Información y datos personales que se reciba de las personas-en adelante Titular- en desarrollo de las actividades de carácter asistencial y administrativo conforme a los mecanismos acá establecidos, garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen de nuestros interesados. En tal sentido, la recolección de datos se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos.

DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, entiéndase por:



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- b) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita, generada por el HDPUV E.S.E., 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 y que estén bajo la responsabilidad del HDPUV E.S.E.
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) 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.
- f) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g) Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, pública ni sensible y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el correo electrónico de una persona.
- 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

21



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E.”**

políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- i) 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.
- j) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- l) Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o los encargados del tratamiento de datos personales, Ubicado en Colombia, envían la información o los datos personales a un receptor que se encuentra dentro o fuera del país y que a su vez es responsable del tratamiento.

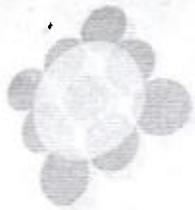
OBLIGATORIEDAD

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios, los contratistas, personal en formación y terceros que obran en nombre del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

Todos los funcionarios deben observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones

En los casos que no existan vínculos laborales se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle se obliguen a cumplir la política.

El incumplimiento de la misma o el indebido tratamiento de datos personales, podrá generar sanciones conforme a las normas violadas. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a los titulares de los datos o al Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

PRINCIPIOS

La Política de tratamiento y protección datos personales del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., se desarrolla en el marco de los siguientes principios

- Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes y aplicables que rigen la materia y demás derechos fundamentales conexos.
- Principio de Finalidad: La captura, recolección, tratamiento y uso de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por el HDPUV E.S.E., estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución Política y la ley.
- Principio de libertad: El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin previa autorización del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento.
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No habrá tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: En el tratamiento de la Información y datos personales, se garantiza el derecho del Titular a obtener del HDPUV E.S.E. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento de la información se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales capturados, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley, reglamentos y la presente 'Política de tratamiento y protección datos personales'. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el HDPUV E.S.E. y/o por personas conforme disposición legal o reglamentaria.
- Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el HDPUV E.S.E. dispuesta en la presente política institucional, se manejará con las medidas técnicas, humanas y

Handwritten signature



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

administrativas que garanticen seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, usos o acceso no autorizado o fraudulento.

- Principio de Confidencialidad: Todas las personas del HDPUV E.S.E., que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no tenga naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada se relación con algunas de las labores que comprendan el tratamiento pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas

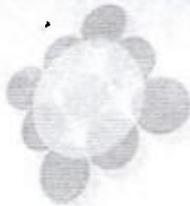
DERECHO DE LOS TITULARES

Los titulares de datos personales objeto de tratamiento por parte del HDPUV E.S.E. tendrán derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. En 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 al HDPUV E.S.E. salvo cuando expresa y legalmente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- c) Ser informado por el HDPUV E.S.E. del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no se respete.
- e) Acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

DATOS SENSIBLES

De acuerdo con la Ley de protección de datos personales 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 promuevan 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,



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, entre otros.

Tratamiento de Datos Sensibles: Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

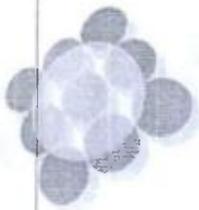
- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

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

Casos en que no se requiere la autorización: La autorización 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.

Handwritten signature or mark.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

- b) Datos de naturaleza pública.
- 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.

DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y LOS ADOLESCENTE

En el tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del estado y de las instituciones educativas de todo tipo, proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable seguro por parte de los niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás

**DEBERES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE
E.S.E**

Deberes de informar cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

Deberes del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., respecto del titular del dato

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

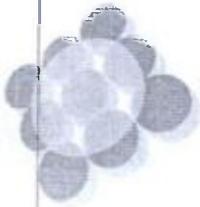
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

Deberes del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

Deberes del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado para suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

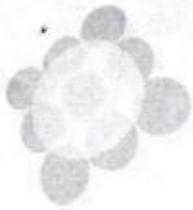
Deberes del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- Informarles las eventuales 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.

Deberes del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

Si Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento está autorizado para suministrar al Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en el presente reglamento.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

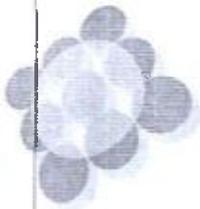
TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es premisa y presupuesto necesario dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FRENTE A CONSULTAS Y RECLAMOS

Razón social: HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE.

Nit: 890317831 - 5



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

Domicilio: Calle 5 No. 80-00 - Barrio Capri - Cali - Valle del Cauca - Colombia

Teléfono conmutador: +57 602-322-3232 Ext. 149

Correo electrónico: ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co

Página web: www.psiiatricocali.gov.co

CONSULTAS

Todas las consultas que realice el titular o sus causahabientes para conocer sus datos personales que reposen en el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., se canalizarán a través de ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co, o la dirección Calle 5 No. 80-00 - Barrio Capri - Cali - Valle del Cauca – Colombia. Es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

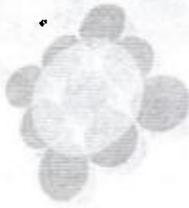
Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

RECLAMOS

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en esta política.

Todos los reclamos se canalizarán a través ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co, quien enviará el mismo a la persona competente para resolverlo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (02) días hábiles e informará de la situación al interesado. El Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., dispondrá de un sistema de información o base de datos para llevar el registro de





G-02

RESOLUCIÓN 511
(08 de noviembre de 2022)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS
PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL
VALLE E.S.E."**

todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del reclamo
- Nombre de la persona del HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE encargada de dar respuesta al reclamo
- Nombre y dirección del titular o de quien realice el reclamo
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Este sistema dispondrá de mecanismos automáticos de alertas que informan sobre los plazos para responder de manera que se atiendan los mismos lo más pronto posible y en todo caso dentro de los términos establecidos en esta política.

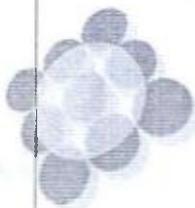
Para la atención de los mismos es necesario que el Titular del dato presente una solicitud en la cual se indique lo siguiente:

- Identificación y dirección del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Si el reclamo del titular 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

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Esta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.



G-02

RESOLUCIÓN 511

(08 de noviembre de 2022)

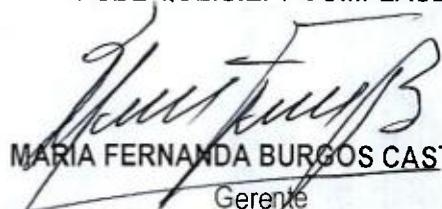
"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DIVULGACIÓN. Ordénese la publicación y divulgación de la presente política a través de la Profesional de Comunicaciones en los canales internos y externos institucionales.

ARTÍCULO TERCERO. - VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 1246 del 29 de diciembre del 2017.

PUBLIQUE.S.E. Y CÚMPLASE


MARÍA FERNANDA BURGOS CASTILLO
Gerente

Proyectó: Marcela Martínez Turriago, Profesional Universitario Sistemas 
Revisó: Magali Ramos Calderon, Oficina Asesora Jurídica 

