



MANUAL DE POLITICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA	VERSIÓN
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		10-06-20	02
			Página 1 de 25	

TABLA DE CONTENIDO

- POLITICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD
- POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- POLITICA DE PREVENCIÓN DEL USO DE ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO
- POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL
- POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
- POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
Objetivos de la Política de Seguridad del Paciente
- POLÍTICA DE CONTROL DE DINERO EN EFECTIVO IPS
- POLITICA CONTRA EL SOBORNO Y CORRUPCIÓN
- POLÍTICA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES
- POLITICA DE CONTROL DE INVITACIONES
- POLITICA DE CONTROL A REGALOS Y PATROCINIOS
- POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 2 de 25	

INTRODUCCIÓN

HOSPICLINIC SAS cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar las políticas de la institución, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de éstas se revisarán y elaborarán los planes, programas, procedimientos y presupuestos; se administrarán los recursos, se organizará la administración y el funcionamiento de la empresa en general.

La iniciativa de identificar y establecer políticas, tiene además la finalidad de permitir a sus integrantes, ejecutivos y trabajadores encausar sus iniciativas, fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que integremos y coordinemos los esfuerzos de todas las áreas de la empresa en una misma dirección, dentro de un marco de confianza el mismo que es fundamental seguir para cumplir con los objetivos que se trace la administración.

Los sistemas organizativos modernos y el mejoramiento de los procesos internos son extremadamente importantes para que la empresa incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

Queremos imprimir una nueva filosofía de administración, estableciendo políticas enfocadas a los procesos de la compañía y orientadas al mercado, para ello es necesario que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en el cliente, razón de nuestra permanencia como empresa y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.

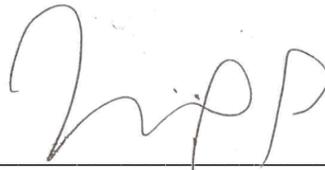
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 3 de 25	

POLITICA DE CALIDAD

Brindamos soluciones y satisfacción a nuestros usuarios y clientes en la comercialización y distribución de mobiliario hospitalario, dispositivos médico-quirúrgicos, material ortopédico e insumos y la prestación de servicios de salud de alta complejidad, por medio de un modelo de atención humanizado, productos de calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios. Apoyados en un equipo humano de proveedores y colaboradores calificados y comprometidos en brindar una atención especializada, asesoría y soporte técnico confiable. Buscamos mejorar continuamente nuestros procesos, brindar bienestar a nuestros colaboradores, prevenir lesiones y enfermedades laborales y cumplir con los requisitos legales y demás aplicables. Somos Hospiclinic de Colombia SAS. Todo para la Salud

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Brindar satisfacción nuestros clientes con productos de calidad y cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega respaldados en un grupo de proveedores confiables.
2. Prestar servicios de salud de alta complejidad con un modelo de atención humanizado que garanticen la satisfacción de nuestros usuarios.
3. Mantener un equipo humano calificado y comprometido que asegure una atención médica especializada, asesoría comercial y soporte técnico confiable.
4. Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes y contratistas con un ambiente y condiciones óptimas que permitan proteger su salud, prevenir lesiones y enfermedades laborales.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO

Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 4 de 25	

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Gerencia de **HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.**, se pronuncia formalmente, a través de una política reflejando su compromiso hacia la Seguridad y salud en el trabajo y se responsabiliza a dirigir sus esfuerzos a proveer a los trabajadores un ambiente seguro de trabajo y se compromete con un sistema de Higiene, Seguridad Industrial, acorde con la legislación colombiana y Normatividad Nacional e Internacional vigente con el fin de:

- Satisfacer las expectativas, necesidades y requisitos de nuestros clientes en la prestación de los servicios.
- Planear y ejecutar proyectos garantizando la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, los empleados del contratante y toda la población involucrada en los mismos.
- Minimizar el impacto de las actividades sobre el medio Ambiente y garantizar la integridad de los equipos e instalaciones en donde se desarrollen dichas actividades.
- Prevenir y controlar los factores de orden externo y ambientes originados en los lugares de trabajo que puedan causar enfermedades, accidentes y discomfort a los trabajadores.
- Protección y mantenimiento del mayor nivel de bienestar, tanto físico como mental, de todos los trabajadores, disminuyendo al máximo la generación de accidentes de trabajo y los riesgos en su origen.
- Preservación de buenas condiciones de operación en los recursos materiales y económicos, logrando la optimización en su uso y minimizando cualquier tipo de pérdida.
- Responsabilidad de todos los niveles de Dirección por proveer un ambiente sano y seguro de trabajo, por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados.

OBJETIVO GENERAL DEL SG SST

Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con los riesgos presentes en la empresa, con la finalidad de mejorar y mantener adecuadas condiciones de trabajo y salud, estableciendo actividades de promoción, prevención y control en materia Medicina Preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 5 de 25	

POLITICA DE PREVENCIÓN DEL USO DE ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO

Es política de **HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.**, generar un ambiente de trabajo sano seguro y adecuado para aquellos que trabajan en la misma.

Entendemos que dicho compromiso se puede ver alterado por diferentes motivos entre los cuales están:

- Uso de alcohol, drogas enervantes u otras sustancias psicoactivas o que generen adicción, durante la jornada laboral.
- Concurrir al trabajo bajo la influencia de alcohol, drogas enervantes u otras sustancias psicoactivas.
- Vender o distribuir alcohol, drogas enervantes, sustancias psicoactivas o que generen adicción en el sitio de trabajo.

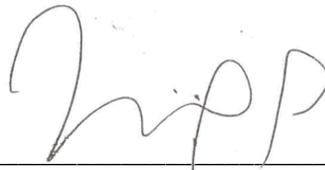
Según la política de **HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.**, en cuanto a sustancias psicoactivas se establece:

- Se considera una violación a las políticas de la empresa que un empleado se presente a trabajar bajo la influencia del alcohol u otra sustancia psicoactivas.
- Se considera una violación a las políticas de la empresa que un empleado utilice, posea, venda o distribuya sustancias psicoactivas en el trabajo tales como: marihuana, cocaína, anfetaminas, barbitúricos, heroína, derivados de todas estas sustancias y alcohol etílico entre otras.
- Se considera una violación a las políticas de la empresa que un empleado consuma bebidas alcohólicas durante sus horas de servicio, dentro o fuera de la propiedad de la empresa o en vehículo de la empresa.
- Se considera una violación a las políticas de la empresa que todo empleado que cumpla actividades que son de alta responsabilidad desde el punto de vista de la seguridad venga a trabajar dentro del horario laboral, habiendo consumido algún tipo de bebida embriagante, o droga enervante o se presente bajo el efecto de las mismas.
- Es obligación de cada empleado informar de forma pertinente, a sus superiores, si debe utilizar por cuestiones médicas, algún tipo de medicamento que pudiera afectar el cumplimiento seguro de sus cometidos.

Las violaciones a esta política pueden tener por resultado medidas disciplinarias que pueden comprender:

1. Llamado de atención por escrito.
2. Suspensión.
3. Terminación de forma unilateral del contrato de trabajo por justa causa.

Del respeto por estas normas depende el buen funcionamiento y aseguramiento en la calidad de nuestra Empresa.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

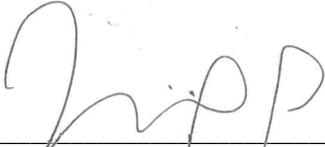
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 6 de 25	

POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

La empresa en su compromiso de preservar la vida humana y la continuidad de las operaciones ha establecido la siguiente política de seguridad vial; La cual es de obligatorio cumplimiento para conductores propios y terceros, quienes deben seguir los lineamientos relacionados a continuación:

- Se debe ser cortés y respetar a otros conductores y usuarios de la vía.
- Se deben respetar los límites de velocidad establecidos por las autoridades. El límite máximo de velocidad para vehículos vacíos es de 73 Km/h y Cargados de 60 Km/h; para zonas rurales es de 30 Km/h, áreas de operación dentro de locaciones o bases de nuestros clientes 10 Km/h a no ser que la señalización vertical establezca límites de velocidad inferiores.
- El conducir bajo influencia de sustancias alcohólicas o alucinógenas es una condición de riesgo máximo para el mismo operador, para las demás personas del entorno y para el medio ambiente, por lo tanto, es una situación NO permitida dentro de la compañía que amerita el sanción o despido justificado.
- El uso del cinturón de seguridad debe hacerse en todo momento.
- Todo conductor debe comportarse de forma que no obstaculice, perjudique o ponga en riesgo a los demás y debe conocer y cumplir con las regulaciones, normas de tránsito y transporte terrestre vigente, especificaciones técnicas y al Programa de Seguridad Vial de la compañía.
- Todo conductor debe portar con la documentación requerida por las autoridades de tránsito y la empresa.
- Está prohibido el ingreso de acompañantes de cabina a las locaciones del cliente
- Es responsabilidad del conductor hacer uso adecuado de la unidad de transporte y todos sus componentes, el equipo de carretera, los elementos de seguridad personal y demás elementos proporcionados por la empresa. Así como velar por las condiciones de conservación necesarias de los mismos.
- Previo al viaje el conductor debe realizar inspección preoperacional al vehículo para garantizar la operatividad del mismo.
- Cuando se tenga conocimiento de situaciones de orden público que se puedan estar presentando se informará vía telefónica a Control Trafico y Jefe inmediato quienes darán la instrucción del caso.
- Todo conductor está obligado a conocer y aplicar las técnicas de manejo defensivo
- El uso de teléfonos celulares y el envío de mensajes se debe hacer únicamente cuando el vehículo se encuentre estacionado en un lugar seguro a un lado de la carretera, de modo que no represente una situación de riesgo que pueda causar un accidente.
- Todo conductor debe haber descansado y estar en condiciones físicas óptimas; antes de iniciar cualquier trayecto si siente fatiga durante la jornada de conducción debe detener la marcha en un sitio seguro y tomar un descanso de por lo menos 15 minutos cada cuatro horas.
- Los conductores deben asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.
- Los conductores deben portar la dotación suministrada por la empresa.

Dado en la ciudad de San José de Cúcuta, a los 28 días del mes de Enero del año 2020.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

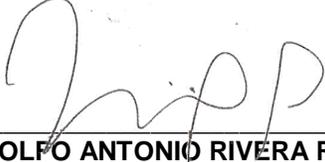
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 7 de 25	

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La empresa **HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.**, conforme al compromiso hacia el Medio Ambiente, parte de la premisa de absoluto RESPETO AL MEDIO AMBIENTE en el desarrollo de todas sus actividades. Para llevar a cabo su Política Medioambiental, atiende no sólo a las necesidades del presente, sino que prevé, en la medida de lo posible, las que en el futuro el Medio Ambiente y la Sociedad en su conjunto van a requerir a la Industria. En consecuencia, tanto la Política como las estrategias y los objetivos derivados de ella son revisados anualmente a fin de adaptarlos a los nuevos requerimientos. Los principios básicos que rigen dicha Política Medioambiental son los siguientes:

- Optimizar el consumo de los recursos naturales y las materias primas (ahorro de agua, energía eléctrica).
- Aumentar la eficiencia energética y utilizar energéticos más limpios.
- Prevenir y minimizar la generación de cargas contaminantes.
- Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- Minimizar y aprovechar los residuos.
- Cumplir el plan de gestión integral de residuos hospitalarios y similares.

Dado en la ciudad de San José de Cúcuta, a los 28 días del mes de Enero, del año 2020.

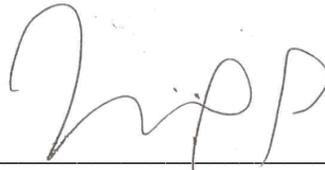


RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 8 de 25	

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

Nos comprometemos al cuidado de su salud con calidad y calidez, brindando un trato humanizado a través del fortalecimiento de relaciones entre pacientes, familia y colaboradores basadas en la comunicación asertiva y el respeto a los derechos.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

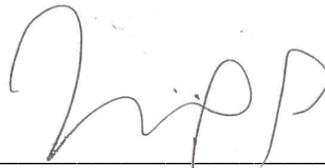
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 9 de 25	

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Gerencia de la IPS se compromete a garantizar una atención segura a todos los usuarios en la prestación de servicios de salud de alta complejidad; proporcionando los recursos humanos y tecnologías en salud necesarios para minimizar o evitar riesgos, fomentando la cultura del auto reporte de incidentes y/o eventos adversos bajo una filosofía de mejoramiento continuo.

Objetivos de la Política de Seguridad del Paciente

- a. Liderar políticas institucionales encargadas del diseño de los procesos de atención en salud que promuevan un ambiente seguro para el paciente.
- b. Reducir el riesgo en la atención brindada a los pacientes.
- c. Mitigar la ocurrencia de eventos adversos mediante la estandarización y despliegue de actividades con evidencia científica que permitan un entorno seguro para el paciente.
- d. Coordinar como eje central que conecta la junta directiva con los colaboradores asistenciales las herramientas de mejora para que se evidencien resultados medibles y tangibles.
- e. Diseñar planes que permitan el conocimiento e intervención del paciente y sus familiares en materia de los factores que contribuyan en la garantía de una atención en salud segura.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 10 de 25	

POLÍTICA DE CONTROL DE DINERO EN EFECTIVO IPS

- Los días programados para realizar las consignaciones son los lunes, miércoles y viernes. Las consignaciones se realizarán a las cuentas autorizadas y comunicadas por la coordinación administrativa.
- El valor a consignar será el correspondiente al recaudo de los días inmediatamente anteriores, de la siguiente manera:

DÍA DE CONSIGNACIÓN	DÍAS DE RECAUDO
LUNES	VIERNES-SABADO - DOMINGO
MIÉRCOLES	LUNES Y MARTES
VIERNES	MIÉRCOLES Y JUEVES

- Quando sea lunes festivo la consignación se realiza el día martes.
- El día de consignación se debe remitir correo electrónico a la coordinación Administrativa y financiera (contabilidad@hospiclinicsas.com) con la siguiente información:
 - Relación de facturación correspondiente a la consignación con Nombre de usuario/ cliente, valor y fecha.
 - Facturas correspondientes
 - Copia de recibo de consignación
- El dinero recaudado en efectivo no deberá ser utilizado y/o gestionado de manera diferente a las consignaciones bancarias, sin previa autorización escrita por parte de Coordinación Administrativa y Financiera o Gerencia General.
- Las condiciones establecidas en la presente política son de obligatorio cumplimiento por las IPS y sedes de distribución, con el objetivo de mantener el flujo de información y cumplir con los controles establecidos al proceso como parte de nuestro sistema de Gestión de calidad.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 11 de 25	

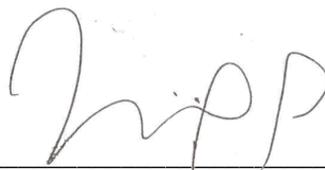
POLITICA CONTRA EL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

La presente política establece los límites para las interacciones con los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, como con los funcionarios del Gobierno. Como distribuidores y comercializadores de dispositivos médicos, debemos asegurarnos de no interferir con la toma de decisiones médicas a través de incentivos indebidos. Así mismo, debemos tomar todas las medidas necesarias para familiarizarnos con las leyes y la normativa aplicables con respecto a cualquier contacto que podamos tener con profesionales de la salud y con funcionarios del Gobierno.

La presente política debe ser aplicada a todos los empleados de la empresa, distribuidores, personal independiente y terceros representantes de la empresa.

Se debe considerar las siguientes pautas por parte del personal de la empresa para garantizar una adecuada gestión y no inferir en algún incumplimiento:

1. Se promueve las interacciones con los profesionales de la salud y funcionarios del Gobierno únicamente por motivos empresariales apropiados.
2. Se limitan nuestras interacciones a aquellas permitidas por nuestras políticas y códigos de buena conducta.
3. Se encuentra prohibido ofrecer incentivos (por ejemplo, una comida, un viaje, efectivo, entre otros) para impulsar el volumen de nuevas ventas o en reconocimiento por el volumen de ventas anteriores.
4. Usted no debe solicitar ni recibir ningún pago indebido de ninguna persona, ni alentar o permitir que otros lo hagan.
5. Los siguientes son algunos ejemplos de soborno. Todas estas actividades están **prohibidas**:
 - Pagar en efectivo para recompensar o agradecer a un profesional de la salud o funcionario del Gobierno por realizar un pedido o utilizar nuestros productos (pagar por procedimiento).
 - Patrocinar a un profesional de la salud o funcionario del Gobierno para asistir a un encuentro de capacitación sobre productos o a una conferencia médica como recompensa por pedidos de productos actuales o futuros.
 - Pagar los gastos del cónyuge de un profesional de la salud o de un funcionario del Gobierno que está asistiendo a un encuentro de capacitación sobre productos o a una conferencia médica.
 - Respalda pagos ilícitos mediante contratos de consultoría falsos u otras transacciones falsas.
 - Contratar a amigos o parientes de un profesional de la salud o funcionario del Gobierno para alentar o recompensar la compra de productos.
 - Proporcionar cualquier otra forma de beneficio personal a un profesional de la salud o funcionario del Gobierno para alentar o recompensar la compra de productos.
 - Un pago indebido puede realizarse directa o indirectamente, en efectivo o "en especie".



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 12 de 25	

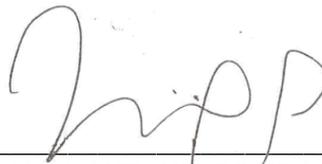
POLÍTICA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES

La presente política establece los límites para las interacciones con los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, como con los funcionarios del Gobierno. Como distribuidores y comercializadores de dispositivos médicos, nos aseguramos de no interferir con la toma de decisiones médicas a través de incentivos indebidos. Así mismo, debemos tomar todas las medidas necesarias para familiarizarnos con las leyes y la normativa aplicable de cara a evitar conflictos de intereses entre los profesionales de la salud, funcionarios del Gobierno y Hospiclinic de Colombia S.A.S.

La presente política aplica a todos los empleados de la empresa, distribuidores, personal independiente y terceros representantes de la empresa.

Se considerarán las siguientes pautas por parte del personal de la empresa para garantizar una adecuada gestión y no inferir en algún incumplimiento:

1. Se promueve las interacciones con los profesionales de la salud y funcionarios del Gobierno únicamente por motivos empresariales apropiados.
2. Se limitan las interacciones a aquellas permitidas por las políticas internas de la empresa y por el código de buena conducta.
3. Se encuentra prohibido ofrecer incentivos (como el caso de: comidas, viajes, efectivo, entre otros) para impulsar el volumen de nuevas ventas o en reconocimiento por el volumen de ventas anteriores).
4. No se debe solicitar ni recibir ningún pago indebido de ninguna persona, ni alentar o permitir que otros lo hagan.
5. Los siguientes son algunos ejemplos de soborno o dadas no permitidas. Todas estas actividades están **prohibidas**:
 - a. Pagar en efectivo para recompensar o agradecer a un profesional de la salud o funcionario del Gobierno por realizar un pedido o utilizar nuestros productos (pagar por procedimiento).
 - b. Pagar los gastos del cónyuge de un profesional de la salud o de un funcionario del Gobierno que está asistiendo a un encuentro de capacitación sobre productos o a una conferencia médica con el fin de recompensar por realizar pedidos o utilizar nuestros servicios.
 - c. Respaldo pagos ilícitos mediante contratos de consultoría falsos u otras transacciones falsas.
 - d. Contratar a amigos o parientes de un profesional de la salud o funcionario del Gobierno para alentar o recompensar la compra de productos.
 - e. Proporcionar cualquier otra forma de beneficio personal a un profesional de la salud o funcionario del Gobierno para alentar o recompensar la compra de productos.
 - f. Se considera que un pago indebido puede realizarse directa o indirectamente, en efectivo o “en especie”.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 13 de 25	

POLÍTICA SOBRE MUESTRAS Y DEMOSTRACIONES

El presente documento tiene como objetivo adoptar e implementar la “Política sobre Muestras, Demostraciones y Productos para Evaluación (Colombia)” propia de la compañía que representamos en la línea de osteosíntesis, Smith and Nephew.

En consideración a que no somos fabricantes ni importadores de la marca de la cual actualmente somos distribuidores autorizados, nos sujetamos a las normas y políticas definidas por Smith and Nephew relacionadas al tema en mención. Por lo tanto, solo se realizarán demostraciones de productos con el propósito de darlos a conocer en el mercado y con previa programación con Smith and Nephew.

De acuerdo a lo anterior, Hospiclinic de Colombia S.A.S., se compromete a respetar e implementar cada una de las consideraciones y pautas establecidas por el fabricante Smith and Nephew y que apliquen a nuestra labor como distribuidores en lo concerniente a otorgar muestras o demostraciones de productos en el mercado.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 14 de 25	

POLITICA DE CONTROL DE INVITACIONES

La presente política promueve a estandarizar un control, para evitar infringir en las interacciones con los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, y con los funcionarios del Gobierno, en ofrecer incentivos de valor, incluyendo invitaciones, comidas o entretenimiento, para ejercer influencia indebidamente sobre un profesional de la salud, a fin de que utilice o considere utilizar nuestros productos.

Mediante las actividades de comunicación, citas y visitas a los diferentes profesionales, funcionarios públicos, o entidades, se encuentra **permitido** las siguientes actividades:

1. Usted puede ofrecer comidas a profesionales de la salud o a funcionarios del Gobierno.
2. Las comidas deben ser modestas en su valor y ser parte de una relación de negocios apropiada.
3. Usted debe ofrecer una comida en un lugar apropiado que sea acorde con el propósito empresarial del encuentro.
4. Usted debe ajustarse a estos límites de gastos de comida por persona:
 - a. Desayuno - \$ 30.000
 - b. Almuerzo - \$100.000
 - c. Cena - \$70.000

Se encuentra **prohibido** las siguientes actividades:

1. Usted no puede dividir el costo de una comida, incluidas las bebidas antes y después de la cena, para evitar estos límites.
2. Usted no puede utilizar su propio dinero para pagar una comida, si la comida se ofrece en representación de los negocios de la compañía. Esto se refiere a gastos que no se presentan a la compañía para su **reembolso**.
3. Usted no puede invitar ni pagar la comida a un acompañante de un profesional de la salud o a un funcionario del Gobierno, como, por ejemplo, el cónyuge.
4. Usted no puede ofrecer entretenimiento como parte de la comida o en cualquier otra actividad diferente a la comida.

Al momento de presentar alguna novedad, antes, durante y después de la invitación, se debe reportar de inmediato en la empresa, para que esta misma realice una gestión acorde a la necesidad, brindando en el respectivo caso su respectiva aprobación.

Una vez realizada la actividad, se debe soportar y justificar cada uno de los gastos, con sus respectivos soportes, para la justificación de gastos y reembolso de los mismos.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 15 de 25	

POLITICA DE CONTROL A REGALOS Y PATROCINIOS

La presente política promueve a estandarizar un control, para evitar infringir en las interacciones con los profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros, y con los funcionarios del Gobierno, en ofrecer incentivos de valor, incluyendo regalos, incluso viajes a conferencias o encuentros de capacitación sobre productos, para ejercer influencia indebidamente sobre un profesional de la salud, a fin de que utilice o considere utilizar nuestros productos.

Se promueve una adecuada gestión por parte del personal de la organización, con el fin de garantizar una transparencia en cada uno de nuestros profesionales, por tan motivo se encuentra **permitido** las siguientes actividades:

1. Se puede ofrecer regalos a profesionales de la salud o funcionarios del Gobierno.
2. Los regalos deben ser modestos en su valor y poco frecuentes.
3. Los regalos deben estar relacionados con la profesión médica, para beneficio de los pacientes o tener una función educativa genuina.
 - a. Usted debe contar con aprobación por parte del **Gerente General**, si desea ofrecer un regalo que no cumpla estos requisitos.
4. Un regalo solo no puede exceder los **\$65.000**. Incluye todos los impuestos correspondientes.
5. El valor de un regalo se determina sobre la base del costo minorista de un artículo, no en el costo que le cuesta a nuestra compañía comprar ese artículo.
6. Usted puede respaldar a un profesional de la salud individual para asistir a conferencias educativas o a un encuentro de capacitación sobre productos y educación médica, ofrecidos por terceros ("patrocinio").
7. Nuestra empresa pagará los siguientes gastos como parte del patrocinio. Estos gastos deben ser razonables y necesarios:
 - a. Aranceles de inscripción en el evento (según corresponda)
 - b. Transporte
 - i. Viaje aéreo: Se permite un viaje en clase de económica.
 - ii. Viaje en bus: Se permite independientemente de la duración del viaje.
 - c. Alojamiento
 - i. El hotel debe ser modesto y tener fácil acceso al evento. Pagaremos solamente la cantidad de noches razonablemente necesarias para que un participante asista al evento.
 - ii. Las comidas deben ser modestas y reunir los requisitos mencionados en la política de control a invitaciones.
8. Siempre que sea posible, nuestra empresa o un proveedor seleccionado por la empresa debería hacer los arreglos de viaje necesarios para el profesional de la salud. Los profesionales de la salud no deben hacer ningún plan de viaje por sí mismos si se pueden hacer otros arreglos.
 - a. Nuestra empresa debe directamente organizar y pagar los costos de inscripción, transporte, alojamiento y comida con los proveedores, agencias u organizadores de conferencias respectivos.
 - b. En el caso de los costos que no puedan pagarse directamente y por anticipado, tales como tarifas de taxi y costos por distancia recorrida, permitimos el reembolso siempre que el profesional proporcione los recibos originales y si los costos están permitidos.
9. Usted debe seleccionar profesionales que estén trabajando activamente en la práctica de la medicina que constituya el punto central del evento o que tengan un interés médico en el tema tratado en el evento.
 - a. Se debe de seleccionar a profesionales para quienes el contenido del evento sea nuevo y útiles para estos. No patrocine a un profesional a múltiples eventos que, en términos generales, incluyan información similar.

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 16 de 25	

10. Se debe de tener en consideración los siguientes criterios, al considerar una conferencia de terceros para su patrocinio.
- La agenda debe estar disponible por anticipado, y el contenido del encuentro debe estar relacionado con la especialidad o la práctica médica del profesional.
 - El encuentro debe tener una cantidad considerable del tiempo dedicada a contenido científico relevante.
 - El organizador de la conferencia debe ser bien conocido y respetado, debe tener experiencia previa en la organización de conferencias científicas apropiadas y de importancia.
 - Las actividades sociales, si las hubiere, deben ser modestas, incidentales y no tener el efecto de atraer independientemente a los participantes.

Se encuentra **prohibido** las siguientes actividades:

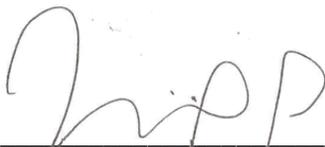
- Usted nunca puede entregar como obsequio dinero en efectivo, ni sus equivalentes, tales como tarjetas de regalo.
- Usted no puede utilizar su propio dinero para comprar un regalo, si ese regalo se ofrece en representación de los negocios de la empresa. Esto se refiere a gastos que no se presentan a la empresa para su reembolso.
- Usted no puede pagar un honorario a un profesional de la salud por el tiempo que le insumió asistir a un evento.
- Usted no puede invitar ni pagar los gastos de viaje, alojamiento o comida a un invitado de un profesional de la salud, como, por ejemplo, un cónyuge.
 - Si asiste un invitado, **usted no puede** facilitarle el viaje, el alojamiento en un hotel ni ninguna otra actividad.
- Usted no puede pagar actividades de entretenimiento o recreación para los profesionales de la salud que asisten a un evento. (Por ejemplo: no puede pagar minibar, aranceles de spa ni gastos similares).

El personal de la organización debería hacer un seguimiento de los regalos que se ofrecen, incluyendo el nombre del destinatario, la descripción del artículo, el valor y fecha del regalo, como herramienta de control.

Para presentar los patrocinios de profesionales de la salud para aprobación, se debe tener de la aprobación por parte del Gerente General. Donde se debe proporcionar la siguiente información:

- Nombre, ubicación y fechas del evento.
- Nombre del profesional de la salud patrocinado y descripción de su interés en el contenido del evento.
- Nombre de cualquier representante de venta que asistirá al evento y la justificación educativa/empresarial para su asistencia.
- Clase de viaje y detalles del alojamiento, incluidos el vuelo y las fechas de hotel.
- Costos anticipados, incluidos aranceles de inscripción, costos de viaje, etc.
- Publicación si la institución o la persona que se beneficiará del patrocinio están participando en una licitación o en otra decisión de compra.

Una vez realizada la actividad, se debe soportar y justificar cada uno de los gastos, con sus respectivos soportes, para la justificación del gasto y reembolso del mismo.



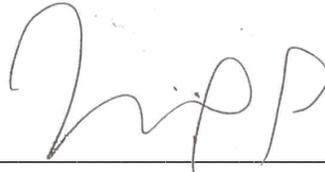
RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
 Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 17 de 25	

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Hospiclinic de Colombia SAS está comprometida con la seguridad en el manejo de los datos personales de nuestros clientes internos y externos.

Todos los datos personales, sean públicos, semiprivados, privados, sensibles y de menores de edad (cuando se ingresen de manera de **EMERGENCIA**), los tratamos con calidad mediante los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso, seguridad y confidencialidad y el periodo de vigencia de la base de datos para usuarios externos será de acuerdo la Resolución 1995 de 1999, Artículo 15, y para usuarios internos será de acuerdo al código sustantivo del trabajo en sus artículos 488 y 489 y la Ley 962 del 2005 en sus artículo 28 y 60.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 18 de 25	

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES
HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.

Con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente y garantizar la fluidez y formalidad de nuestros procedimientos, Hospiclinic de Colombia S.A.S ha establecido los siguientes parámetros por los cuales tanto la empresa como sus clientes deben regirse para la realización de cambios o devoluciones en productos.

- ✓ El plazo establecido para aceptar cambios y devoluciones inicia a partir de la fecha de entrega del producto al cliente.
- ✓ Solo se aceptan devoluciones recibiendo notificación del cliente (por escrito – correo electrónico) dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del pedido, por las situaciones expuestas en los siguientes ítems.
- ✓ No se aceptan devoluciones de productos sobre pedido excepto si se presentan las siguientes situaciones:
 - Los productos estén averiados o en mal estado.
 - El producto o sus características no coincidan con la orden de compra.
 - El producto no corresponda al detalle de la factura.
- ✓ Durante la entrega de mercancía es necesario que el cliente frente al personal de Hospiclinic revise detalladamente el buen estado en la presentación de la misma y su totalidad antes de firmar la remisión de entrega de conformidad. Deberá registrar su nombre legible, fecha y hora de la recepción, lo cual evidencia su conformidad frente a lo recibido. Esto le permitirá hacer uso de la garantía en los casos aplicables. Si al momento de revisar los productos detecta defectos en la presentación o faltantes asegúrese de indicar su inconformidad en la remisión.
- ✓ No se aceptan cambios o reclamaciones por daños estéticos y/o faltantes una vez firmada y manifestada su conformidad en la remisión de entrega.
- ✓ El personal de Hospiclinic encargado de la entrega de mercancía deberá estar presente al momento de la revisión del material con el objeto de verificar el estado de los productos entregados.
- ✓ Para el caso de los productos de esterilización o aquellos que usualmente son con fecha de vencimiento a corto plazo (Línea Sterrad) u otros, Hospiclinic informará al cliente por correo electrónico la fecha del mismo y solicitará su aceptación antes de enviarlo. Solo se despacharán este tipo de productos una vez el cliente haya confirmado por el mismo medio (correo electrónico) la aceptación de la fecha. Nota: Una vez el cliente acepte esta mercancía via email, no se aceptan devoluciones.
- ✓ Los insumos de empaque estéril, deberán estar en perfecto estado y su envoltura debidamente sellada para que Hospiclinic acepte su devolución, en caso contrario no será aceptada.



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
Representante Legal

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 19 de 25	

POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.

HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 900.309.444-1, y cuyo domicilio está ubicado en la calle 4 No 11E-128 Barrio Colsag en la ciudad de Cúcuta, departamento Norte de Santander, acogida debidamente con la normatividad legal vigente de la República de Colombia, en el desarrollo de sus actividades comerciales, ha elaborado su política de protección de datos personales, lo cual se acoge a los principios y reglas establecidas por la ley estatutaria 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. estableció esta política con el fin de garantizar la protección de la información personal que se haya recaudado sobre clientes, proveedores, usuarios, empleados, contratistas, accionistas y aliados estratégicos en bases de datos o archivos, evitando así el riesgo de la vulneración de sus derechos, con el propósito de salvaguardar su dignidad humana. Esto se hace a través de la implantación de medidas necesarias y efectivas y así cumplir con la ley y decretos reglamentarios establecidos.

De acuerdo a la ley 1581 de 2012 tenemos las siguientes definiciones a tener en cuenta:

- a. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. 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.
- e. 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 mismos.
- f. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- g. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h. Grupos de interés: clientes, proveedores, usuarios, empleados, contratistas, accionistas y aliados estratégicos. Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de la empresa.

Objetivo de los datos custodiados por HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.:

Se establece que los datos que se recolecten de los grupos de interés anteriormente nombrados serán tratados de manera lícita y leal por HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S., para los fines que se relacionan con nuestra actividad económica los cuales se indican a continuación:

- a. Cumplimiento de obligaciones legales o contractuales contraídas con terceros.
- b. Información comercial, publicitaria o promocional sobre nuestros productos y/o servicios y el envío por cualquier medio incluida la vía electrónica de dicha información.
- c. Transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros siempre y cuando la actividad comercial lo requiera.
- d. Proveer y/o adquirir productos y servicios.

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 20 de 25	

- e. Validar la documentación propia de los usuarios en el cumplimiento de la exigencia de las EPS con las cuales hemos adquirido contrato, a fin de realizar adecuadamente el procedimiento de despacho de los insumos y dispositivos autorizados.
- f. Adelantar cualquier acción legal así como las acciones de cobro y de recuperación de cartera necesarias.
- g. Registrar y actualizar la información referente a datos personales que se encuentren en las bases de datos de nuestros grupos de interés (activos o inactivos) como son: empleados, proveedores, contratistas, accionistas, clientes.
- h. Solicitar y recibir de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, comercial, financiera, legal, tributaria, académica, laboral, y de seguridad social, que reposa en sus bases de datos, entre otras.
- i. Proporcionar la información para realizar el pago de obligaciones laborales, contractuales y/o de cualquier otra índole.
- j. Suministrar información con base en los contratos que suscribe la empresa con terceros, en virtud de los cuales se haga necesario compartir información.
- k. Remitir la información a entidades gubernamentales, administrativas, judiciales o autoridades competentes que lo soliciten formalmente en cumplimiento de sus funciones, y conforme a las disposiciones constitucionales y legales.
- l. Contactar a nuestro grupo de interés como son: clientes, proveedores, usuarios, empleados, contratistas, accionistas y aliados estratégicos; para el envío de información referida a la relación contractual, comercial, de la empresa con el fin de garantizar la protección de la información personal.
- m. Mantener el soporte de los procesos de auditoria interna y externa.
- n. Cualquier otra finalidad que resulte de la ejecución de actividades que se relacionen con el objeto social de la empresa; así como para el cumplimiento de los contratos y/o cualquier relación legal que exista entre la empresa y las personas naturales y/o jurídicas con quien se tengan vínculos.

De acuerdo a lo anterior HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. se compromete a cumplir los siguientes requerimientos con base a la normatividad legal vigente:

- a. Autorización previa: Todo tratamiento de base de datos requerirá la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo que la ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los documentos hayan sido adquiridos con anticipación a la aprobación de la ley, se procede a buscar los medios posibles para convocar el titular del documento y así obtener dicha autorización siguiendo lo establecido por la ley y la normas referentes a lo anterior mencionado.
- b. Finalidad autorizada: Toda actividad de tratamiento deberá obedecer a los compromisos plasmados en esta política, o en la aprobación concedida por el titular del documento.
- c. Calidad de la información: El dato personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable, comprensivo. Cuando se presenten datos personales incompletos, fraccionados o que evidencien error, HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. deberá abstenerse de tratarlos, y solicitar al titular su corrección y complemento de la información.
- d. Entrega de información al titular: Cuando el titular lo solicite, HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. deberá otorgar la información existente de datos personales que le competen al interesado.
- e. Temporalidad: Nuestra organización no realizará uso de la información más allá del plazo que exija la finalidad para la cual se haya requerido y notificado al titular de los datos personales.

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 21 de 25	

- f. Acceso restringido: HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. no divulgará la información de los datos personales a través de ningún medio colectivo de comunicación, redes sociales o el internet, excepto que se establezcan medidas técnicas que permitan vigilar y controlar el acceso al uso de los datos personales y demás información que coloque en peligro su integridad humana, esto solo si el titular autoriza y tiene el conocimiento claro y conciso en su totalidad.
- g. Confidencialidad: HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. garantiza el tratamiento de los datos personales de manera segura, estableciendo medidas administrativas, técnicas y humanas, que sean necesarias y efectivas al momento de salvaguardar la información; para evitar que esta sea falsificada, modificada, consultada, usada, accedida, o eliminada, por personas autorizadas y no autorizadas, que tengan intenciones de uso ilegal, o la pérdida de los datos.
Cuando se apruebe un nuevo proyecto de ley, y/o modificación que implique el tratamiento de los datos personales deberá ser consultada y actualizada esta política para cumplir con el reglamento vigente establecido por la República de Colombia.
- h. Confidencialidad y tratamiento posterior: Todo dato e información personal que no se considere público, será tratado por HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. como confidencial, incluso cuando la relación pactada, por nuestra empresa y el titular finalice. A la terminación de este vínculo, nuestra empresa seguirá tratando estos datos personales de acuerdo a lo estipulado por la organización en esta política y la ley establecida por la Republica de Colombia.
- i. Individualidad: HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. vigilará y mantendrá custodiadas las bases de datos, organizadas por separado como son: clientes, proveedores, contratistas, empleados y usuarios, de las que es responsable, a fin de garantizar una mayor confidencialidad y evitar confusiones o equivocaciones al momento de suministrar la información requerida por el titular.
- j. Necesidad: Los datos pueden ser tratados solo por el tiempo y la importancia que se justifique.

Derechos de los titulares

Teniendo en cuenta lo establecido por la ley Estatutaria 1581 de 2012 los titulares de los datos personales deberán cumplir los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y modificar la información de los datos acudiendo a la empresa y/o los encargados de realizar dicho trámite. Este derecho se podrá ejercer también cuando los datos presenten inconsistencias o errores que coloquen en riesgo la veracidad del documento.
- Solicitar informes a HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. o al encargado del tratamiento de los datos personales en relación a la utilización que se les ha dado a sus datos; la empresa en ningún caso debe rechazar dicha petición.
- Si el titular tiene conocimiento de actividades ilegales acerca de la protección de los datos personales, deberá colocar una queja ante la superintendencia de industria y comercio.
- El titular debe revocar la autorización para el uso de sus datos personales, y HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. adquiere el compromiso de invalidar o anular la información de los datos, cuando la superintendencia de industria y comercio así lo disponga, lo anterior se realizará si la empresa incumple con lo pactado en esta política, o cometa infracciones en contra de la ley reglamentaria.
- Tendrá derecho a exigir acceso gratuito a los datos personales, que hayan sido objeto de tratamiento, de acuerdo a lo establecido por el artículo 21 del decreto 1377 de 2013.
- Conocer las modificaciones de esta política de manera anticipada y actualizarse con los cambios que se le realicen a la ley reglamentaria.

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 22 de 25	

- Solicitar fácil acceso al texto de esta política, y despejar todas las dudas que se manifiesten en el momento.
- Tener fácil acceso a la información de sus datos personales, y así contribuir con los derechos que determina la ley.
- Averiguar toda la información que sea posible acerca de HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. y frente a quien puede acudir cuando desee o necesite presentar quejas, reclamos, sugerencias, consultas y otras solicitudes en relación con lo anterior mencionado.
- Los titulares de los datos personales de acuerdo a lo establecido por la ley tienen derecho a solicitar información, acceder a sus datos, actualizarlos, rectificarlos, cancelar u oponerse a otorgar la autorización a HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. De acuerdo a lo anterior, podrán acceder a estos derechos a través del buzón corporativo protecciondatosospiclinic@gmail.com o en medio físico en la oficina principal de la empresa, ubicada en la calle 4 No 11E – 128 Barrio Colsag Cúcuta, Norte de Santander.
- Cuando se requiera acceder a estos derechos en medio físico, los titulares deberán acudir a HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. con el documento de identidad original, en el caso de los mayores de edad, presentar la cédula de ciudadanía, y los menores de edad presentar su respectiva tarjeta de identidad y acudiente que lo respalde y demuestre mediante registro civil la veracidad de su parentesco.
- Así mismo los titulares de edad avanzada que no puedan ejercer el derecho en forma personal ni por correo electrónico, podrán elaborar un documento firmado y autenticado mediante el cual autoricen a otra persona mayor de edad para presentarse en la empresa, quien deberá presentar el documento de identidad propio y el del titular de los datos, con el objetivo de ejecutar los trámites necesarios.

Deberes de HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. en el tratamiento frente a la protección de datos personales y conforme a la ley estatutaria 1581 de 2012

Queda establecido que los datos personales son de los titulares, y son ellos quienes aprueban la utilización y disposición de los mismos. Con base a lo anterior solo se hará uso de los datos personales siguiendo y respetando el procedimiento que la ley ha implantado.

La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos de información, de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición la podrá hacer el titular de acuerdo a sus derechos a través del buzón corporativo protecciondatosospiclinic@gmail.com o en medio físico en la oficina principal ubicada en la calle 4 No 11E . 128 Barrio Colsag – Cucuta, Norte de Santander.

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. adquiere los compromisos mencionados a continuación:

- Brindar y generar confianza al titular al momento de otorgar la información de datos personales, en relación a lo anterior esta debe ser efectiva, clara y concisa.
- HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. enviará en medio físico o magnético a todos los grupos de interés con los que se tiene relación y de los que se almacenan datos, un documento mediante el cual solicitará la autorización para la gestión de datos personales, el cual se conserva como registro y soporte, para garantizar una mayor seguridad en cuanto a la confidencialidad de la información.
- De acuerdo a lo establecido por la ley estatutaria 1585 de 2012, enfocándose principalmente en los artículos 14 y 15, HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. se compromete a dar cumplimiento a los procedimientos; los cuales se especifican como las quejas y reclamos, los encargados de realizar dichos

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		GG-PC-MA02	
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		FECHA	VERSIÓN
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		10-06-20	02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 23 de 25	

trámites estarán dispuestos a recibirlas con la mejor actitud y así dar pronta solución y respuesta al titular.

- El tiempo que los datos personales estén en custodia de HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S., la empresa asume la responsabilidad y garantiza la protección necesaria para evitar que dichos datos sean falsificados, adulterados, perdidos, eliminados y consultados por entes no autorizados o con fines ilegales.
- HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. estará atento a cualquier eventualidad que coloque en peligro la seguridad de la información de los datos personales. Al presentarse un caso de los anterior mencionado este será reportados inmediatamente a la superintendencia de industria y comercio para tomar las acciones pertinentes frente a lo sucedido.
- Así mismo recauda y almacena la información captada en las cámaras de video que están instaladas en los sitios de trabajo y/o circulación de la empresa.
- Gestionar respuesta rápida a las quejas y reclamos exigidas por los titulares.
- Seguir todos los procedimientos que imponga la superintendencia de industria y comercio.
- Estar actualizada y aplicar todas las reglas de la ley estatutaria 1581 de 2012.

Tiempos de respuesta ante solicitudes interpuestas por los titulares para realizar cualquier tipo de trámite con relación al contenido de los datos personales.

HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. procederá a dar y recibir respuesta a las peticiones presentadas por los grupos de interés de la siguiente manera:

- Si el titular no cuenta con la documentación completa al momento de realizar la petición, queja o reclamación; la empresa tiene la obligación de dar la oportunidad por una sola vez de completar la documentación requerida según sea el caso en un plazo de (5) días hábiles; si en ese tiempo el grupo de interés no se reporta la empresa asumirá que ha desistido de la petición.
- Una vez la empresa reciba la solicitud, petición queja o reclamo por parte de algún grupo de interés sobre sus datos personales, esta deberá tramitar la petición del solicitante y otorgar respuesta al mismo, en un plazo no mayor a (15) días hábiles.
- Si al cumplirse el tiempo anteriormente mencionado no se entrega respuesta a los grupos de interés, se deberá justificar la causa del retraso, indicando la fecha en la que se ejecutará el trámite, la cual no podrá exceder los (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Una vez enviada la solicitud de autorización para la gestión y custodia de datos personales junto con la respectiva política de protección de la privacidad de la información, se otorga un periodo máximo de (30) días hábiles para que los grupos de interés den respuesta autorizando o no el uso de su información. Si transcurridos estos (30) días, la empresa no obtiene respuesta, se asume automáticamente que el titular autoriza a HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. para el uso de sus datos personales en su totalidad.

Para que los grupos de interés de HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. (clientes, proveedores, usuarios, empleados, contratistas, accionistas y aliados estratégicos) conozcan y entiendan esta política de privacidad y protección de datos personales, se le hará llegar una copia por medio electrónico o físico a su dirección domiciliaria.

Quedamos atentos a resolver cualquier duda o inquietud que se presente referente a esta política a través del buzón corporativo destinado para ello: protecciondatosospiclinic@gmail.com o en medio físico en la oficina principal ubicada en la calle 4 No 11E – 128 Barrio Colsag – Cúcuta, Norte de Santander.

	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO		GG-PC-MA02	
	HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS		FECHA 10-06-20	VERSIÓN 02
	MANUAL DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES		Página 24 de 25	

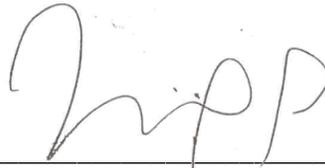
HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. establece que todas las modificaciones y/o actualizaciones realizadas de acuerdo a la ley referente a este tema, serán informadas previamente y por cualquier medio a nuestros grupos de interés.

Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir del 22 de noviembre de 2016.

Los datos personales que sean recolectados en HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S. solo serán usados con los fines mencionados en esta política y el tiempo necesario, cumpliendo con la normatividad vigente.

Política aprobada por:



RODOLFO ANTONIO RIVERA ROZO
Representante Legal