

# MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



**VIGENTE**

**BOGOTÁ D.C., COLOMBIA**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. DEFINICIONES	3
4. PRINCIPIOS RECTORES	4
5. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS	5
5.1 Datos sensibles	5
5.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes	6
6. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS	6
6.1 Derechos de los titulares	6
6.2 Autorización del titular	7
6.3 Casos en los que no es necesaria la autorización	7
6.4 Suministro de la información	7
6.5 Deber de informar al titular	7
6.6 Personas a quienes se les puede suministrar información	7
7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	7
8. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	8
9. PROCEDIMIENTOS	8
9.1 Derecho al acceso	9
9.2 Derecho de consultar	9
9.3 Derecho de reclamar	10
9.4 Requisito de Procedibilidad	11
10. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS	11
10.1 Deberes del responsable del tratamiento de datos	11
10.2 Deberes del encargado del tratamiento de datos	12
11. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES	13
12. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA REGLAMENTACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	13
13. LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO	13
14. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS	14
15. SANCIONES	14
16. MARCO LEGAL	14
17. VIGENCIA	14
18. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	15



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN

20/11/2015

VERSION

004

CÓDIGO

GRE-MA-001

REVISION

11/11/24

REPORTE

ANUAL

### 1. OBJETIVO

Asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales por medio de una política, procedimientos y lineamientos establecidos por la ley y velar por el derecho constitucional de Habeas Data que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, en los servicios de consulta médica domiciliaria y en todos aquellos relacionados con su objeto social, así como las demás derechos y garantías de los que hablan los artículos 15 y 20 de la constitución política de Colombia.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos de seguridad y privacidad vigentes en el presente manual rigen para la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, sus pacientes, familiares, colaboradores, proveedores de cualquier naturaleza y todas las personas con las que la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS establezca alguna relación derivada de su objeto social: la prestación de servicios de salud domiciliarios y todos aquellos a los que tenga lugar de desarrollar en el futuro.

### 3. DEFINICIONES

Las definiciones contenidas en el presente manual son tomadas de la legislación vigente sobre la que se establecen los lineamientos para la protección de los datos personales y del derecho a la información por parte de los titulares, las cuales sirven para tener un entendimiento basado en los conceptos de la norma en el contexto de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus servicios.

**Autoridad de protección de datos (APD):** Conforme al Artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la APD corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Delegatura para la Protección de Datos.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales por parte de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en sus diferentes servicios.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, 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.

En lo concerniente al aviso de privacidad, se informa a los titulares, familiares en caso de tratarse de menores o personas bajo tutela y/o representantes por los siguientes medios:

- Declaraciones de los correos electrónicos salientes
- En el portal web [www.ipsfamilymedical.com](http://www.ipsfamilymedical.com)

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular, entre los cuales se contemplan las historias clínicas, las formulas médicas, las incapacidades y todos los documentos derivados de la consulta médica domiciliaria, así como de los procesos internos de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, en relación con sus colaboradores y proveedores.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	10/11/24
REPORTE	ANUAL

**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, profesión u oficio y 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.

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

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública 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 dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2008.

**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 de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.

**Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (LEPDP):** Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales, en este caso por cuenta propia, de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS envía información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento a saber sus empresas clientes Colsanitas, Medisanitas e IKE ASISTENCIA y, las diferentes entidades gubernamentales, Ministerio de Salud o Secretaría De Salud del Distrito en Bogotá.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, a saber, IKE asistencia con su casa matriz en México.

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

#### 4. PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de los datos personales en la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus diferentes servicios se rige por los principios rectores conformes a la normatividad, los cuales se utilizan para determinar los lineamientos de seguridad y privacidad en las operaciones de recolección, almacenamiento, intercambio, uso y procesamiento de los datos personales.

**Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente manual de protección de datos personales, la ley, decretos y la Constitución Política de Colombia. En este sentido, el tratamiento es realizado por la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la LEPDP. En atención a este mandato, la información personal que ha sido autorizada a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus diferentes servicios para su tratamiento no se encuentra disponible en medios masivos o divulgados a través de Internet sin que medien mecanismos de control de acceso y seguridad.

**Confidencialidad:** : Todas las personas que en la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus diferentes



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	11/11/24
REPORTE	ANUAL

servicios intervienen en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la LEPDP y en los términos de esta.

El cumplimiento de este requisito se lleva a cabo a través de cláusulas de confidencialidad que protegen la información personal ante situaciones de posible divulgación de datos por parte de colaboradores y terceras partes autorizadas para el tratamiento.

**Finalidad:** El tratamiento de datos realizado por la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus diferentes servicios obedece a las actividades que le otorgan las Leyes 100 de 1993, 2015 de 2020, y las resoluciones 1995 de 1999 y la 3100 de 2019 y demás decretos reglamentarios bajo la tutela de la Constitución Política de Colombia, que corresponden a servicios y productos relacionados con el Sistema Integral de Seguridad Social. Dentro de las operaciones legítimas corresponde la transferencia al Sistema Integral de Seguridad Social de la información personal, ello en cumplimiento del deber como empleador.

**Legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere el presente manual es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen y que para la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS abarca también lo dispuesto en las Leyes 100 de 1993, 2015 de 2020 y sus respectivos decretos reglamentarios y las resoluciones 1995 de 1999 y la 3100 de 2019.

**Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Seguridad** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, para lo cual la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en calidad de responsable del tratamiento de la información personal de sus afiliados, colaboradores y contratistas, ha adoptado las medidas administrativas, humanas y técnicas necesarias para asegurar los datos y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS tiene a disposición de los titulares los canales y procedimientos para que puedan ejercer su libre derecho de acceso a los datos que de ellos reposan en los sistemas de información.

**Veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

## 5. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

La LEPDP considera dentro de la categoría de datos especiales, los **datos sensibles** y los relativos a las niñas, niños y adolescentes, Artículos 5° y 7° respectivamente.

### 5.1 Datos sensibles

En la categoría de datos sensibles, la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS y sus diferentes servicios realizan tratamiento de información relativa a la salud.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	10/11/24
REPORTE	ANUAL

La LEPDP prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- 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.
- 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 su autorización.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías dentro del marco legal del sistema general de protección social del que hace parte la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento se adoptan las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Por disposición del decreto 1377 de 2013 se informa al titular que:

- Por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- El tratamiento de los datos relativos a salud, son necesarios de acuerdo con las finalidades definidas para la prestación de los servicios de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, por lo cual se debe obtener su consentimiento expreso.
- Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

### 5.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades 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 al tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

### 6. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La normatividad que vela por la protección de los datos personales otorga a sus titulares derechos y condiciones para el tratamiento de la información relacionada a continuación:

#### 6.1 Derechos de los titulares

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el **Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012**.
- Ser informado por la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS ha incurrido en conductas contrarias a la Ley de Protección de Datos



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN

20/11/2015

VERSION

004

CÓDIGO

GRE-MA-001

REVISION

11/11/24

REPORTE

ANUAL

Personales y a la Constitución Política de Colombia (CPC).

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.

### 6.2 Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Atendiendo lo dispuesto en el Artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS tiene implementados los siguientes mecanismos mediante los cuales informa a los titulares y obtiene la autorización expresa para el tratamiento de datos personales, datos sensibles y de niñas, niños y adolescentes el anexo en la historia clínica digital en el apartado de firma del paciente o tutor.

### 6.3 Casos en los que no es necesaria la autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

### 6.4 Suministro de la información

La información solicitada por parte de los titulares será suministrada vía correo electrónico, correo físico según corresponda el caso y proceder conforme a la Ley de Protección de Datos Personales.

### 6.5 Deber de informar al titular

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS de manera clara y expresa que el tratamiento de los datos personales tiene propósitos específicos para la prestación, entrega, mejora y divulgación de los productos y servicios dentro de las facultades otorgadas por la legislación según el marco legal que rige sus funciones..

### 6.6 Personas a quienes se les puede suministrar información

La información que reúna las condiciones establecidas en la **LEPDP** podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a. A los titulares, sus familiares o tutores legales.
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c. A los terceros autorizados por el titular o por la LEPDP.

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en la figura de responsables y encargados realizan tratamiento de datos personales y datos de categoría sensibles a niñas, niños y adolescentes. Dentro de las operaciones que se ejecutan están la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión bajo los lineamientos de la legislación de protección de datos.

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS realiza el tratamiento de datos personales, sensibles y de menores de edad para lograr su objeto social y cumplir con las disposiciones que le confiere la legislación que



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN

20/11/2015

VERSION

004

CÓDIGO

GRE-MA-001

REVISION

10/11/24

REPORTE

ANUAL

regula el Sistema Integral de la Seguridad Social y demás anexas a estas, que propenden por el bienestar y desarrollo de la sociedad, con la finalidad de prestar servicios de salud dentro de Plan de Beneficios de pólizas de Salud y/o seguros, planes complementarios y con el fin de transferir información personal de los colaboradores al Sistema Integral de la Seguridad Social de acuerdo con el ordenamiento de la Ley 100 de 1993 y sus decretos y resoluciones reglamentarias, además de Informar a los afiliados y beneficiarios sobre los servicios, convenios y beneficios a los que tienen derecho y pueden hacer valer por medio de los distintos canales. Adicional a lo anterior, la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, obtiene los datos de sus afiliados para:

1. Garantizar los derechos de los pacientes el Plan de Beneficios en Salud y planes complementarios en cuerdo con las disposiciones de la ley.
2. Mejorar los servicios de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, que se entregan a los afiliados y beneficiarios de los servicios de medicina prepagada y planes complementarios de las empresas clientes.
3. Crear convenios y alianzas que permitan brindar una mayor calidad y oportunidad en los servicios a los afiliados y beneficiarios.
4. Innovar en medios y mecanismos que faciliten la entrega de productos y servicios a sus afiliados, beneficiarios y clientes.
5. Analizar la experiencia y percepción que los afiliados, beneficiarios y clientes tienen sobre los productos y servicios.
6. Gestionar los recursos para el logro del bienestar del talento humano.
7. Brindar confianza y seguridad a terceras partes y a la sociedad en general sobre el tratamiento de los datos personales, conforme a las leyes y a la constitución.
8. Ejecutar análisis y estudios de los datos que permitan llevar a cabo mercadeo, promociones y notificaciones de los productos y servicios.
9. Transferir información personal de los colaboradores al Sistema Integral de la Seguridad Social de acuerdo con el ordenamiento de la Ley 100 de 1993 y Ley 789 de 2002.
10. Informar a los afiliados y beneficiarios sobre los servicios, convenios y beneficios a los que tienen derecho y pueden hacer valer por medio de los distintos canales.
11. Consultar los datos personales recolectados por los circuitos cerrados de televisión de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas y los bienes, adicional, como evidencia en procesos disciplinarios o respuesta a solicitudes de los entes de control sobre actividades desarrolladas al interior de nuestras instalaciones.
12. Establecer contacto con los titulares mediante los diferentes canales de comunicación que disponen la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.
13. Conservar registro fotográfico o videográfico obtenido en video llamadas o a través de aplicaciones que utilicen el reconocimiento facial como medida de verificación de identidad.

### 8. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS dispone de una estructura organizativa conformada por procesos institucionales que le permite ejecutar el tratamiento de datos personales conforme a la Ley y la Constitución, el tratamiento está fuertemente apoyado en un Programa de Tratamiento de Datos Personales, el cual se encuentra consolidado en la administración de riesgos, aspecto que hace parte de un programa sostenible en el tiempo. La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS con NIT 9004631744 es la entidad responsable del tratamiento de datos personales domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. en la Calle 72 57 B 56 piso 1.

### 9. PROCEDIMIENTOS

El Habeas Data es un derecho otorgado por la Constitución y la ley para que las personas puedan **conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización** que a su título y/o representación legal pueda proceder con ocasión de la información contenida en las bases de datos de esta institución. En consecuencia, la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS dispone de este procedimiento que permite a los titulares ejercer el libre desarrollo de este derecho constitucional.

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en cumplimiento de los derechos que la **Ley 1581 de 2012** en el **Artículo 8°** otorga a los titulares, adopta los procedimientos descritos en este apartado para la atención de las



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

**MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS**

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	11/11/24
REPORTE	ANUAL

consultas y reclamos que puedan surgir debido al tratamiento de sus datos.

**9.1 Derecho al acceso**

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, dispone de dos (2) medios ágiles y sencillos atendidos en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para que los titulares de la información personal puedan establecer las comunicaciones pertinentes con objeto del derecho constitucional de acceso a la información personal tratada en sus sistemas de información.

Los canales de comunicación son:

- a. Formulario web – Página Family Medical Assistance <https://familymedicalips.com>
- b. Dirección física Ventanilla de correspondencia en Bogotá, Dirección Calle 72 57 B 56 PISO 1.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales acorde con lo establecido en el **artículo 21 del Decreto reglamentario 1377 de 2013:**

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política de administración y seguridad de la información y los datos que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

**9.2 Derecho de consultar**

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en cumplimiento del **Artículo 14** de la **Ley 1581 de 2012**, solo atiende las consultas de la información personal a titulares, causahabientes o a quienes posean la representación legal de acuerdo con las disposiciones de la norma.

A continuación, se relacionan los documentos necesarios para atender solicitudes de consultas de datos personales (ver **tabla No. 1**).

Documentos requeridos					
Documento	Documento original de identificación del titular	Documento original de identificación del apoderado	Fotocopia del documento de identificación del titular	Poder firmado	Diligenciamiento autorización de consulta
Modalidad					
Directa por titular	X				
A través de apoderado		X	X	X	X

Tabla No. 1

En concordancia con el principio de transparencia, **Artículo 4° Ley 1581 de 2012** se habilita el siguiente procedimiento para formular consultas de información personal:



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

**MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS**

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	10/11/24
REPORTE	ANUAL

- Cualquier consulta relacionada con el tratamiento de datos personales se debe realizar por medio del formulario web <https://familymedicalips.com> o por escrito la Calle 72 N° 57 B 56 PI 1., en la ciudad de Bogotá D.C, ventanilla de correspondencia.
- Se debe especificar la consulta y adjuntar fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento que acredite su identidad.
- En caso de que la consulta sea a través de un tercero se debe adjuntar el documento que lo acredite como causahabiente y/o representante legal del titular.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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.

**9.3 Derecho de reclamar**

En virtud de acatar el **Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012**, se contempla el derecho que tienen el titular o sus causahabientes de formular una corrección, actualización o supresión de la información personal, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la **LEPDP**, para lo cual podrán presentar un reclamo ante la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS bajo las siguientes consideraciones:

- El reclamo podrá ser radicado diligenciando el formulario web <https://familymedicalips.com> o por escrito a la Calle 72 N° 57 B 56 PI 1., en la ciudad de Bogotá D.C, ventanilla de correspondencia.
- Formular reclamo mediante solicitud dirigida a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea atendido y resuelto.
- 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.

A continuación, se relacionan los documentos necesarios para atender solicitudes de reclamos de datos personales (ver **Tabla No. 2**).

Documentos requeridos						
Documento / Modalidad	Documento original de identificación del titular	Documento original de identificación del apoderado	Fotocopia del documento de identificación del titular	Poder firmado	Diligenciamiento de autorización de reclamo	Detalles del reclamo y soportes
Directa por titular	X		X			X
A través de apoderado		X	X	X		X

**Tabla No. 2**

### 9.3.1 Derecho de actualizar

Dentro de los deberes que corresponden a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, **Artículo 17 literal f Ley 1581 de 2012**, se encuentra el de actualizar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, para lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá formular el respectivo reclamo.

### 9.3.2 Derecho de rectificar

Dentro de los deberes que corresponden a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, **Artículo 17 literal g Ley 1581 de 2012**, está el de rectificar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, para lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá formular el respectivo reclamo.

### 9.3.3 Derecho de suprimir

Los titulares podrán en todo momento solicitar a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS o sus unidades de servicio que sus datos sean deshabilitados o marcados en las bases de datos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012**.

La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual relacionado con los servicios prestados por la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, en cuyo caso procede su permanencia en la base de datos.

Es importante mencionar que la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS cumpliendo con otras disposiciones legales en el marco de la protección social, debe conservar los datos de los titulares, por lo cual no los podrá eliminar por completo.

### 9.3.4 Derecho de revocar

Los titulares podrán en todo momento solicitar a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales no procederá cuando exista una obligación contractual relacionada con la prestación de los servicios de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS o, cuando por alguna circunstancia estadística, histórica, o normativa se requiera que la información repose en las bases de datos. Sin embargo, se aplicará la revocatoria parcial del tratamiento de datos cuando haya ocasión de carácter informativo que no guarde relación con la vida, salud y bienestar de las personas.

## 9.4 Requisito de Procedibilidad

Por disposición del **Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012**, el titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo y no haya recibido respuesta conforme a la ley por parte de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS.

## 10. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La **LEPDP** establece los deberes de los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales, que para el propósito de este manual corresponde a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, los cuales se especifican a continuación:

### 10.1 Deberes del responsable del tratamiento de datos

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales le son pertinentes los deberes relacionados en el **Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012**, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la **LEPDP** y del marco legal que regula sus actividades:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN

20/11/2015

VERSION

004

CÓDIGO

GRE-MA-001

REVISION

10/11/24

REPORTE

ANUAL

- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Actualizar la información, comunicando 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 entregada a este se mantenga actualizada.
- f. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- g. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- h. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- j. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- k. 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.
- l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 10.2 Deberes del encargado del tratamiento de datos

En concordancia con la Ley 1581 de 2012, a los encargados del tratamiento de los datos le corresponden los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la LEPDP.
- d. Actualizar la información reportada por La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la LEPDP.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la LEPDP y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "**reclamo en trámite**" en la forma en que se regula en la LEPDP.
- h. 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.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. 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.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Parágrafo.** En el evento en que concurren las calidades de responsable del tratamiento y encargado del tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN

20/11/2011

VERSION

004

CÓDIGO

GRE-MA-001

REVISION

ANUAL

REPORTE

ANUAL

### 11. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

La LEPDP (Ley 1581 de 2012) prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**Parágrafo 1°.** En los casos no contemplados como excepción al Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

**Parágrafo 2°.** Las disposiciones contenidas en el Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 serán aplicables para todos los datos personales, incluyendo aquellos contemplados en la Ley 1266 de 2008.

### 12. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA REGLAMENTACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del **Artículo 10 del decreto 1377 de 2013**, el cual reglamenta la recolección de la autorización de tratamiento de datos personales antes de la expedición de la norma, la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS, a través del portal web informa a los titulares, causahabientes y representantes legales de información personal sobre los derechos que la LEPDP les otorga.

### 13. LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO

La IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS solo recolecta, almacena, usa o circula los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades justificadas en el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se debe generar la des habilitación de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales serán conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual de acuerdo con el marco legal.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

EMISIÓN	20/11/2015
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	10/11/24
REPORTE	ANUAL

### 14. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley de Protección de Datos Personales para Colombia.

### 15. SANCIONES

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento las siguientes sanciones:

- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

### 16. MARCO LEGAL

Los decretos, leyes y sentencias descritas en el presente apartado establecen el marco legal que faculta a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS para el ejercicio de sus funciones y por las cuales realiza el tratamiento de datos personales.

Ley 100 de 1993

Ley 1581 de 2012

Resolución 1995 de 1999

Resolución 3100 de 2019

### 17. VIGENCIA

Este manual rige a partir de la fecha y deroga los documentos y estatutos que se hayan formulado anterior a la presente fecha o que en adelante se suscriban por fuera de esta instancia.

Las actividades de la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS obedecen a las que la Ley le otorga, para el cumplimiento de estas requiere hacer el tratamiento de datos personales, sensibles, de niñas, niños y adolescentes, cuya permanencia en los sistemas de información está sujeta a las relaciones que se mantienen con los afiliados y beneficiarios.



NIT 900463174-4

GESTIÓN DE ATENCIÓN - ATENCIÓN A USUARIOS

**MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS**

EMISIÓN	20/11/2011
VERSION	004
CÓDIGO	GRE-MA-001
REVISION	ANUAL
REPORTE	ANUAL

**18. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Autorizo de manera voluntaria, explícita e inequívoca, previamente informada a la IPS FAMILY MEDICAL ASSISTANCE SAS (en adelante Family Medical Assistance), de acuerdo a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para tratar mi información personal, como datos biográficos y biométricos en acuerdo con lo establecido en el Manual de protección de Datos Personales de Family Medical Assistance, disponible en: <https://familymedicalips.com>.

Estos datos serán utilizados en el desarrollo de las funciones propias de Family Medical Assistance, con el fin de: Dar cumplimiento a obligaciones contraídas conmigo y mi grupo familiar. Atender a requerimientos legales y de organismos de control. Transmitir mis datos a las administradoras del Sistema General de Protección Social, Consultar mis datos en centrales de información financiera y operadores de información. Validar mi identidad a través de mecanismos de autenticación electrónica. Registrar mi información en la base de datos del Operador de Información Family Medical Assistance - miplanilla. Realizar análisis estadístico para los sistemas de vigilancia epidemiológica, para evaluar la calidad y mejorar los productos y servicios. Compartir mis datos con las entidades con las que Family Medical Assistance tenga convenios, acuerdos comerciales o relación contractual como proveedor, siempre que se cuente con cláusulas de transferencia de datos. Realizar, Consultar los datos personales recolectados por los circuitos cerrados de televisión de Family Medical Assistance, con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas y los bienes, como evidencia en procesos disciplinarios o respuesta a solicitudes de los entes de control sobre actividades desarrolladas al interior de nuestras instalaciones.

Así mismo, autorizo a Family Medical Assistance a enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre servicios, nuevas alianzas o convenios, eventos o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, estrategias de marketing, promociones y todas aquellas actividades asociadas a los servicios de Family Medical Assistance. Entiendo que Family Medical Assistance realiza el envío de información a través de visitas, correo físico, correo electrónico, teléfono celular, mensajes de texto o por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, lo cual puedo revocar en cualquier momento.

En concordancia con lo establecido en el artículo 7 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Family Medical Assistance se compromete a tratar los datos de niños, niñas y adolescentes, respetando sus derechos prevalentes y en función de los servicios propios de Family Medical Assistance.

Entiendo que Family Medical Assistance tratará mis datos dando cumplimiento a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, confidencialidad y seguridad, señalados en el artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y que en cualquier momento podré ejercer mi derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir mi información, siempre que no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Mis derechos como titular de la información sobre la cual Family Medical Assistance realiza el tratamiento, los podré ejercer de acuerdo con lo definido en el Manual de Protección de Datos, radicando una solicitud o reclamo a través de la página web en el enlace <https://familymedicalips.com> o por escrito en la dirección Calle 79 N° 60 – 62 PI 1., ventanilla de correspondencia.

Si \_\_\_ No \_\_\_