

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 1 de 19

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO DE LA POLITICA

Establecer los lineamientos para el tratamiento y protección de datos personales y sensibles que reciba PAINFREE S.A.S sede principal y demás sedes habilitadas en el registro especial de prestadores de servicios de salud, brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información y a su vez dando cumplimiento a los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, así como los derechos consagrados en el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.

2. ALCANCE

La política de tratamiento de datos personales de PAINFREE cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por los directivos, funcionarios, contratistas y terceros que laboren o tengan algún tipo de relación con esta entidad y que, de conformidad con la normativa vigente, sean objeto de tratamiento, para lo cual aplica para toda la información y los datos personales que reposan en bases de datos y/o archivos manuales automatizados que se encuentran en poder de la institución.

3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

La Política para la Privacidad y la Protección de Datos Personales DE PAINFREE está basada en el marco para el cumplimiento, dentro de la entidad, del deber de protección de datos personales, de acuerdo con el derecho constitucional que tiene toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información que haya sido recolectada en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías frente a la materia, protegidos por la Carta Política y la ley.

Este documento detalla el conjunto de los lineamientos generales relacionados con el registro, custodia, protección, entrega, modificación y/o supresión de los datos personales recolectados por PAINFREE en cumplimiento de su gestión misional y administrativa y, en especial, con la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, y art. 10 así como con las garantías legales que deben cumplir todos los ciudadanos y usuarios para el debido tratamiento de dicha información.

Teniendo en cuenta la importancia del respeto por la privacidad de los datos personales, PAINFREE recibe la información, la almacena y la utiliza de forma adecuada y segura, de conformidad con las regulaciones actuales de protección de información y privacidad, sin impedir que el titular pueda verificar la exactitud de la misma y ejercer sus derechos fundamental a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada o a revocar la autorización para el tratamiento de sus datos.

4. MARCO LEGAL

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/072025 Página 2 de 19

El marco legal, jurídico y regulatorio en el cual se sustenta la política de privacidad y protección de datos del PAINFREE, se fundamenta en la constitución, las leyes, los decretos, las resoluciones y demás normas vigentes en aspectos relacionados con los derechos al habeas data, a la privacidad y a la protección de datos.

La protección de los datos personales está consagrada en el artículo 15 de la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar y su buen nombre, lo mismo que a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

A su vez, el artículo 20 de la Carta garantiza a toda persona el derecho fundamental a informar y a recibir información veraz e imparcial. En desarrollo de los preceptos constitucionales antes citados, el Congreso de la República expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008, con el objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos personales.

A su turno, el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015, consagraron la necesidad de garantizar de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de habeas data y estableció dentro de los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales, desarrollar políticas para este derecho

El artículo 10, literales g y k, de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”, prevén como derechos de la persona, relacionados con la prestación de servicios de salud, el tratamiento confidencial y reservado de la historia clínica y la intimidad.

5. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

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

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

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

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.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/072025 Página 3 de 19

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

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

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

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

6. Responsable del Tratamiento de Datos

En cumplimiento del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, **PAINFREE con sede en Bucaramanga y Barrancabermeja** por medio del presente informa que es responsable del tratamiento de datos personales el personal receptor, gestor, archivador de todos los datos que han sido recolectados con ocasión de prestación servicios, en nuestros centros de atención, consagrando el Artículo 15 de la constitución política de Colombia de 1991 “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.

De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”. **PAINFREE** se hace responsable de los datos personales que se encuentran en las bases de datos que obran en poder de la Institución, del tratamiento de manera transparente, leal, lícita, segura y confiable, y para los siguientes fines:

- 1) Lograr una eficiente comunicación relacionada con los productos y servicios de la Institución, y facilitar el acceso general a la información de los servicios.
- 2) Proveer los productos y servicios de la Institución.
- 3) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros usuarios, proveedores y empleados y externos.
- 4) Informar sobre cambios de los servicios de la Institución.
- 5) Evaluar la calidad de los servicios prestados por la IPS
- 6) Realizar estudios internos y externos.

	PROCESOS PRIORITARIOS POLITICA	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01 Fecha 30/07/2025 Página 4 de 19

Nombre IPS: PAINFREE SAS

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 a.m. y de 2:00 p.m. – 5:15 p.m. Sábados: 8:00: a 12:00 a.m.

Contamos con los siguientes canales de comunicación, como son:

- Canal presencial: Donde existe un buzón de sugerencias, la direcciona la auxiliar de call center.
- Canal virtual: coordinadormedico@painfree.com.co ;
coordinacionasistencial@painfree.com.co
- Canal telefónico y whatsapp: se encuentran 3174010598
- Página web: https://docs.google.com/forms/d/1SPOWQw-rY4j-CJF0CiWOKbl0WNxIF9bKP_isxb-UuKU/edit.



Painfree

CLÍNICA INTEGRAL DEL DOLOR Y CUIDADO PALIATIVO

▶ Contáctenos:

Sedes

Bucaramanga
 Calle 54 N°. 31-119 Cabecera del Llano
callcenter1@painfree.com.co

Barrancabermeja
 Calle 52 N°. 27-25 Consultorio 405
callcenterbarrancabermeja@painfree.com.co

Linea admin. del
Programa Cuidado Paliativo
 **+57 315 8094777**
 clinicaintegraldeldolor.com

Procedimientos

E-mail: asistencial@painfree.com.co

 **+57 3011266345**
PBX: 607 6822770

Asignacion de Citas
Bucaramanga
 **+57 318 363 6810**

Asignacion de Citas
Barrancabermeja
 **+57 324 249 4873**

7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

PAINFREE para garantizar la protección de datos personales, aplica de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se realiza el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 5 de 19

Principio de legalidad: El tratamiento de datos personales está sujeto a lo establecido en la normativa vigente y aplicable.

Principio de finalidad: El tratamiento de datos personales que realice PAINFREE o a la cual tuviere acceso, debe obedecer a una finalidad legítima en consonancia con la

Constitución Política de Colombia y la Ley, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos personales.

Principio de libertad: El tratamiento de la información solo podrá realizarse 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.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. El tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error está prohibido por la ley.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, PAINFREE garantizará al titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la normativa vigente. 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 ley.

Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por PAINFREE, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que en PAINFREE, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a la información de cualquier tipo que se encuentre en las bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de los datos.

7.1 CATEGORIZACION DE LOS DATOS

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 6 de 19

7.1.1 Dato público:

Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Constitución Política o de la ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

7.1.2 Dato semiprivado:

Es 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 presente ley.

7.1.3 Dato privado:

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

7.1.4 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.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

De acuerdo con lo contemplado por la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al PAINFREE en su condición de responsable o encargado del tratamiento. 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a PAINFREE para el tratamiento de datos personales, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por PAINFREE, previa solicitud, respecto del uso que les da a sus datos personales.
- A que la información sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del titular o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su información en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 7 de 19

- f) 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 PAINFREE han incurrido en conductas contrarias a la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de PAINFREE
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Con respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, PAINFREE asegura el respeto de los derechos prevalentes de los menores, quedando prohibido cualquier tratamiento de sus datos personales, salvo aquellos que sean de naturaleza pública y, cuando sea el caso, se deberá cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

- Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la ley, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita, 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 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 deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

PAINFREE S.A.S limita el tratamiento de datos personales sensibles de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

8.1 Niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, en los términos del artículo 7

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/072025 Página 8 de 19

de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales en el marco de la Ley 1098 de 2006, “por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia” o cualquiera que la adicione, modifique, derogue o subrogue.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del derecho a ser escuchado por parte del menor, opinión que será valorada, teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cabe mencionar que en Painfree nuestra población objeto está dada de acuerdo a nuestros servicios declarados y la misión de nuestros programas de Dolor y cuidados paliativos en pacientes de manejo de dolor, cuidados paliativos y fin de vida, para lo cual la población de niños, niñas y adolescentes es poco frecuente, pero sin embargo es importante para PAINFREE tener establecido y protocolizado este grupo etario para tener conocimiento en dado caso que se llegare a presentar un paciente en mención.

9. DEBERES DE PAINFREE COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

En el tratamiento y protección de datos personales, PAINFREE tiene los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 9 de 19

- k) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- l) Adoptar un manual de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada protección de datos personales.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- o) Anonimizar los datos personales de los titulares siempre que estos sean de carácter semiprivados, privados o sensibles, así como los datos de los niños, niñas y adolescentes de cualquier tipo.
- p) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- q) Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se está autorizado el tratamiento de sus datos.
- r) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- s) 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.
- t) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- u) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- v) Informar a la autoridad cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- w) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- x) Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normativa vigente sobre protección de datos personales.
- y) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible

10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de datos personales que no sean de salud, PAINFREE requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que permita ser objeto de consulta posterior.

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.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 10 de 19

- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica a 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

Los derechos de los titulares establecidos en la ley podrán ejercerse por las siguientes personas¹⁸:

- a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición PAINFREE.
- b) Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

10.1 Medios para otorgar la autorización

PAINFREE obtiene la autorización del Titular mediante diferentes medios, como documentos físicos, electrónicos, mensajes de datos, internet, sitios web, o en cualquier otro que permita la obtención del consentimiento a través de conductas inequívocas que permitan concluir que, de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada por PAINFREE de manera previa al tratamiento de los datos personales.

10.2 Prueba de la autorización

PAINFREE conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta. En consecuencia, PAINFREE podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

10.3 Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a PAINFREE para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

La revocatoria de la autorización o la solicitud de supresión de datos personales puede hacerse de manera total, esto es, en relación con todas las finalidades autorizadas, caso en el cual PAINFREE deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; o de

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 11 de 19

manera parcial, en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento. En este último caso, PAINFREE podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado el consentimiento.

10.4 Personas a quienes se les puede suministrar información

Conforme al artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, PAINFREE podrá suministrar información que reúna las condiciones establecidas en dicha ley a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

11. PROCEDIMIENTO PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

El Grupo de Atención al Ciudadano de PAINFREE es el área encargada de recibir las solicitudes de: consulta, actualización, rectificación, revocatoria y supresión de datos personales; y de redireccionarlas a los respectivos responsables dentro de la entidad. Estas solicitudes pueden ser presentadas a través del enlace de solicitudes sugerencias, quejas o reclamos publicado en su página web¹⁹ o directamente en la oficina del grupo de atención al ciudadano. La entidad permitirá al titular ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización

11.1 Procedimiento para la Consulta

Los titulares y/o sus causahabientes podrán consultar la información personal que reposa en cualquier base de datos en poder de PAINFREE, el cual, como responsable del tratamiento, deberá suministrarla, previa verificación del cumplimiento de los presupuestos de ley. Se tendrán en cuenta en los siguientes términos y canales de comunicación:

a) Términos:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la consulta de datos personales será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuera 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 (5) cinco días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Lo anterior, sin desconocer que las leyes especiales o los reglamentos pueden establecer términos distintos, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

b) Canales disponibles:

	PROCESOS PRIORITARIOS POLITICA	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 00 Fecha 30/07/2025 Página 12 de 19

Las personas facultadas para el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales podrán realizar consultas a través de los canales dispuestos por PAINFREE

Para facilitar el ejercicio de los derechos que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 reconoce a los titulares, causahabientes, representante y/o apoderados, a favor de otro y a las personas que estén facultadas para representar a los niños, niñas y adolescentes, PAINFREE pone a disposición los canales señalados a continuación:

Punto de atención presencial: Calle 54 # 31-109, Bucaramanga, Santander.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 a.m. y de 2:00. p.m. – 5:00 p.m. Sábados: 8:00: a 12:00 a.m.

Contamos con los siguientes canales de comunicación, como son:

- Canal presencial: Donde existe un buzón de sugerencias, la direcciona la auxiliar de call center.
- Canal virtual: coordinadormedico@painfree.com.co ; pqr@painfree.com.co; calidad@painfree.com.co
- Canal telefónico y whatsapp: se encuentran 3174010598
- Página web: https://docs.google.com/forms/d/1SPOWQw-rY4j-CJF0CiWOKbl0WNxIF9bKP_isxb-UuKU/edit.



Painfree

CLÍNICA INTEGRAL DEL DOLOR Y CUIDADO PALIATIVO

▶ Contáctenos:

Sedes


Bucaramanga
Calle 54 N°. 31-119 Cabecera del Llano
callcenter1@painfree.com.co


Barrancabermeja
Calle 52 N°. 27-25 Consultorio 405
callcenterbarrancabermeja@painfree.com.co

Línea admin. del Programa Cuidado Paliativo
 **+57 315 8094777**
 clinicaintegraldeldolor.com

Procedimientos

E-mail: asistencial@painfree.com.co

 **+57 301 1266345**
PBX: 607 6822770

Asignación de Citas Bucaramanga
 **+57 318 363 6810**

Asignación de Citas Barrancabermeja
 **+57 324 249 4873**

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 13 de 19

11.2 Procedimiento para los Reclamos

Los titulares que consideren que la información contenida en una base de datos/archivo debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante PAINFREE, el cual será tramitado en los términos del artículo 15 de la misma, así:

a) Términos:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a PAINFREE, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a reclamo, la dirección y acompañando a los documentos que se requieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos (2) dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente en 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 informada de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la(s) base(s) de datos respectiva(s) una leyenda de identificación que indique: “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a (2) dos días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 fuera posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si, vencido el término legal para la supresión de la información y la revocatoria de la autorización, PAINFREE no hubiere eliminado los datos personales, el titular podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que adelante el trámite consagrado el artículo 22 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Sin embargo, de acuerdo con lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, el retiro de la información o la revocatoria de la autorización no proceden cuando, por disposición legal o contractual, la información del titular deba permanecer en la base de datos.

a) Canales disponibles:

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar, por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano, la información personal que repose en cualquier base de datos administrada por PAINFREE, a través de los siguientes canales:

Punto de atención presencial: Calle 54 # 31-109 barrio Cabecera, Bucaramanga, Santander y Calle 52 # 27-25 Barrio Galan consultorio 4-05 y 4-06 Barranca

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 a.m. y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Sábados: 8:00: a 12:00 a.m.

Contamos con los siguientes canales de comunicación, como son:

- Canal presencial: Donde existe un buzón de sugerencias, la direcciona la auxiliar

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 14 de 19

de call center.

- Canal virtual: coordinadormedico@painfree.com.co ;
coordinacionasistencial@painfree.com.co
- Canal telefónico y whatsapp: se encuentran 3174010598
- Página web: <https://docs.google.com/forms/d/1SPOWQw-rY4j-CJF0CiWOKbI0WNxIF9bKPisxb-UuKU/edit>
- Canal telefónico y whatsapp: se encuentran 3174010598 de Bucaramanga y 3242494873 de Barranca

12. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE PAINFREE

De acuerdo con la competencia consagrada en el numeral 4º del artículo 10 del Decreto Ley 4107 de 2011, el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información articulará todas las acciones para el efectivo cumplimiento de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en PAINFREE.

En tal sentido, debe divulgar y sensibilizar a todos los servidores públicos y contratistas de PAINFREE, así como a los terceros, en relación con los derechos que se derivan de la protección y tratamiento de datos personales, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos sobre hábeas data.

13. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

PAINFREE inscribirá de manera independiente en el Registro Nacional de Bases de Datos cada una de las bases de datos que contengan información personal cuyo tratamiento realice, identificando cada una de ellas, de acuerdo con la finalidad para la cual fueron creadas. En ese sentido, actualizará la información inscrita cuando se presenten cambios sustanciales en la misma

14. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

En los casos en que se requiera previa autorización del titular de los datos personales, PAINFREE deberá:

- a) Desarrollar la misión institucional, cumpliendo los objetivos y funciones consagradas en el Decreto Ley 1407 de 2011
- b) Cumplir la normativa vigente.
- c) Gestionar y administrar los trámites y servicios ofrecidos por Panfree, Usuarios y ciudadanía en general

Asimismo, en ejecución de la misión de la institución, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

14.1 Usuarios y ciudadanía en general

El tratamiento de datos personales por parte de PAINFREE S.A.S tendrá las siguientes finalidades:

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:30/07/2025 Página 15 de 19

- a) Hacer seguimiento y monitoreo para el control de las solicitudes relacionadas con los servicios prestados por la entidad.
- b) Remitir las respuestas de las solicitudes, consultas y derechos de petición a los peticionarios.
- c) Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a la entidad
- d) Adelantar el cobro coactivo de las sanciones impuesta por la entidad y para el control de asignación y términos legales dentro de la dependencia.
- e) Enviar comunicaciones y notificaciones de actos administrativos emitidos por las dependencias y demás áreas misionales y de apoyo de la entidad.
- f) Realizar campañas, actividades de divulgación y capacitaciones como cursos y oferta educativa presencial y virtual.
- g) Desarrollar e implementar programas sectoriales.
- h) Actualizar bases de datos, incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.
- i) Manejo de la información por parte de proveedores, contratistas o terceros para las gestiones relacionadas con tramites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la entidad y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- j) Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la entidad.
- k) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- l) Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la entidad.
- m) Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.
- n) Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- o) Grabación de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de los eventos y audiencias realizadas.
- p) Mejorar las iniciativas promocionales de la oferta de prestación de servicios y actualización de productos de la entidad.
- q) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles al PAINFREE.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 16 de 19

14.2 Funcionarios

El tratamiento de datos personales por parte del PAINFREE tendrá las siguientes finalidades:

- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la entidad.
- Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.
- Publicar el directorio corporativo de la entidad²¹.
- En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- Los datos personales de menores serán tratados dando estricto cumplimiento a las obligaciones legales.
- Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.
- Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por la entidad por los medios y en las formas que se consideren convenientes.
- Gestionar la cadena presupuestal de la entidad: pagos de la entidad, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.
- Gestionar el proceso Contable de la entidad.

14.3 Proveedores y contratistas

El tratamiento de datos personales por parte del PAINFREE tendrá las siguientes finalidades:

- Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.**
- Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.
- Gestionar la cadena presupuestal de la entidad: pagos de la entidad, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.
- Gestionar el proceso Contable de la entidad.
- Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.

	PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA	Versión: 00
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha 30/07/2025 Página 17 de 19

- f) Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la entidad o solicitudes de los entes de control
- g) Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- h) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles al PAINFREE.

15. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Todo funcionario, contratista y/o quienes accedan a información que reposa en las bases de datos del Ministerio de Salud y Protección Social firman un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información. Lo anterior implica guardar reserva cuando lo determine la ley o que la información conocida por todo funcionario, contratista y/o tercero, bajo ninguna circunstancia debe ser revelada por ningún medio electrónico, verbal, escrito u otro, ni total ni parcialmente, sin contar con previa autorización. La firma del compromiso de confidencialidad y no divulgación de información se realiza antes de otorgarse los permisos de ingreso a los sistemas de información de PAINFREE.

16. DISPOSICIONES PARA LAS PERSONAS QUE ACCEDEN A DATOS PERSONALES

De conformidad con la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, cuando un funcionario, contratista y/o tercero vinculado al Ministerio de Salud y Protección Social accede a un dato personal, adopta la posición jurídica de usuario dentro del proceso de administración de datos personales, lo que le impone el deber de garantizar los derechos fundamentales del titular de la información, previstos en la Constitución Política y en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en consecuencia debe:

- a) Guardar reserva de la información que le sea suministrada y utilizarla únicamente para los fines que justificaron la entrega, esto es, aquellos relacionados con la competencia funcional específica que motivó la solicitud de suministro del dato personal.
- b) Informar a los titulares del dato el uso que le esté dando al mismo.
- c) Conservar con la debida seguridad, la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- d) Cumplir con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el cumplimiento de la legislación estatutaria.

17. VIGENCIA.

Esta Política de Protección de Datos Personales ha sido aprobada y adoptada por el Comité de Gestión y desempeño en sesión del 10 de septiembre de 2021 y con vigencia desde su aprobación.

 PAINFREE SAS Supercentro de Diagnóstico y Tratamiento	PROCESOS PRIORITARIOS		CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA		Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Fecha 30/07/2025 Página 18 de 19

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bucaramanga – Santander a los Diez (10) días del mes de enero de 2025.



LUZ ELENA CACERES JEREZ

Representante Legal

	PROCESOS PRIORITARIOS		CÓDIGO: DQP-31
	POLITICA		Versión: 01
	POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Fecha 30/07/2025 Página 19 de 19

BIBLIOGRAFIA

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Congreso de la Republica

DECRETO 1377 DE 2013 HABEAS DATA Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	CAMBIOS	ELABORACION	REVISÓ	APROBÓ
00	10-01-2025	Elaboración de documento inicial	Auditor calidad	Calidad	
01	30/07/2025	Ajuste de documento	Auditor calidad	Calidad	