

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido por la legislación vigente en materia de Protección de Datos Personales, específicamente la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y lo consignado en la Constitución Política, Clínica Chía S.A.S., en adelante (“Clínica Chía”), a través del presente instrumento adopta el presente Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales y conforme su calidad de responsable implementa todas las acciones necesarias para tratar y proteger los datos personales recolectados en desarrollo de su actividad empresarial.

I. OBJETO

El presente manual tiene por objeto definir los parámetros bajo los cuales se da tratamiento a todos los datos personales recogidos y almacenados dentro de las bases de datos que posee Clínica Chía, en ejercicio de su objeto social o de manera indirecta, a través de sus filiales o subsidiarias.

II. ALCANCE

Este manual es vinculante para Clínica Chía en calidad de responsable de los datos a tratar, así como para las filiales, subsidiarias y vinculadas económicamente con Clínica Chía. En consideración a lo anterior, cuando en el presente documento se mencione a Clínica Chía, se entenderá que se hace referencia, también, a sus empresas filiales.

A su vez, se aplica a todas las bases de datos que administra Clínica Chía dentro de todas y cada una de sus dependencias, tanto en su sede principal como en todas las sedes presentes y en las que en un futuro se puedan establecer; por parte de los encargados del tratamiento

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

de los datos personales y de eventuales terceros que de una u otra manera gestionen bases de datos personales de Clínica Chía

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular externa 003 de 2018. Modificar los numerales 2.1 al 2.4 y eliminar los numerales 2.5 al 2.7 del capítulo segundo del título V de la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Decreto 090 de 2018. Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo 1074 de 2015.
- Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
- Decreto 1074 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Constitución Política de Colombia.

IV. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Clínica Chía, identificado con Nit. 800.200.789-2, con sede principal en la Calle 6 No. 10 – 125, Chía - Cundinamarca, con línea de atención al cliente 5938080, correo electrónico: protecciondedatos@clinicachia.com.

V. 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 de tratamiento. En el caso de Clínica Chía será encargado el trabajador o contratista, ya sea persona natural o jurídica, a

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

cuyo cargo se encuentre el tratamiento de una base de datos específica, de acuerdo con el documento que así lo designe.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 DEFINICIONES

Para efectos de este manual se tendrán en cuenta las definiciones dispuestas por la Ley 1581 de 2012 y por el Decreto 1377 de 2017:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- **Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta y encargo del Responsable.
- **Autorizado:** Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- **Habilitación o estar Habilitado:** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento entregados o puestos a disposición.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Manual:** Es el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía, en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
- **Responsable:** Es toda persona destinataria de la Política sujeta al cumplimiento de esta Política por realizar actividades de Tratamiento de Datos Personales dentro, en nombre de, en representación de o para la Compañía, incluyendo, pero sin limitarse a

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

todo aquel que sea empleado, director, representante, contratista, agente, diputado, delegado, embajador, accionista, socio, consultor externo, proveedor y cliente de Clínica Chía

- **Titular:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data, por ser titular de los Datos Personales correspondientes.
- **Transferencia:** Es el Tratamiento que implica la comunicación de Datos Personales 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.
- **Transmisión:** Es la actividad de Tratamiento mediante la cual se comunican Datos Personales, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.
- **Tratamiento:** Es toda operación o conjunto de operaciones, electrónicas o no, que permitan la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.
- **Habeas Data:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- **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 proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

6.2 PRINCIPIOS

En el tratamiento de datos personales que realiza Clínica Chía se aplican todos los principios consagrados en el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, en especial la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013, tal como se señalan a continuación:

- **Principio de Legalidad en materia de tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y le Ley, la cual debe ser informada al titular.
- **Principio de Libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento.
- **Principio de 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 se induzcan a error.
- **Principio de 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.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. 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 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.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan 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 algunas de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ellos corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservan únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justifican el tratamiento, atendiendo a las disposiciones administrativas, contables, fiscales, jurídicas e históricas de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- **Principio de necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- **Principio de Interpretación Integral de los Derechos Constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

VII. DERECHOS Y DEBERES

8.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Clínica Chía manifiesta la voluntad de proteger los derechos de los titulares de los datos personales; en tal sentido y conforme a la ley, señala los siguientes derechos en cabeza de dichos titulares:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento. La autorización no será necesaria en los siguientes casos:
 - a. La Información haya sido requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
 - b. Se trate de datos de naturaleza pública;
 - c. En los casos de urgencia médica o sanitaria;
 - d. El tratamiento de información haya sido autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
 - e. Se trate de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHÍA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

4. Presentar, cuando sea el caso, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable, de conformidad con el procedimiento establecido en esta política.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Solicitar la supresión de los datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales legales, el cual procederá cuando la autoridad competente haya determinado que Clínica Chía ha incurrido en el tratamiento con conductas contrarias a la Constitución y la normativa vigente
7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular de los datos personales.
- Los causahabientes del titular de los datos personales.
- El representante y/o apoderado del titular de los datos personales

Medio para el ejercicio de sus derechos – Atención de peticiones, consultas y reclamos:

Web. <https://www.Clínica Chía.com/>.

Email. protecciondedatos@clinicachia.com

Tel. 5938080

Dir. Calle 6 No. 10 – 125, Chía – Cundinamarca.

8.2 DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales a cargo de Clínica Chía se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, autorizado por normas jurídicas vigentes y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumpliendo los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente, otorgará la autorización a Clínica Chía previo ejercicio del menor de sus derechos a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

8.3 REQUISITOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles, solo podrán ser tratados cuando:

- El titular de los datos personales 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 de los datos personales 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 por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- 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.
- El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará bajo los parámetros enunciados anteriormente en esta política.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

8.4 AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Para dar tratamiento permitido a datos personales sensibles, Clínica Chía deberá cumplir con las siguientes obligaciones en relación con la autorización que debe suministrar el titular:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

8.5 DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y DE LOS ENCARGADOS

Deberes de los responsables:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio sus derechos; esto es que permita al titular conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido sobre él en las bases de datos.
- Solicitar y conservar copia de las autorizaciones que otorguen los Titulares.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 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 suministrada a este se mantenga actualizada.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Deberes de los Encargados:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos para la protección de sus datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

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

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.

VIII. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.1 AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

Clínica Chía, para el tratamiento de datos personales, solicitará a los titulares su autorización libre, clara, previa, expresa e informada, mediante cualquier medio idóneo que permita el almacenamiento de la misma para los efectos legales.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

Información que no requiere autorización

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.2 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

Clínica Chía, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 obtendrá de manera previa al tratamiento de los datos personales, la autorización de los titulares o de quienes se encuentren legitimados para ello a través de diferentes mecanismos como: Suscripción de formato físico, correo electrónico, página web, mensaje de datos, aviso de privacidad, Intranet o cualquier otro mecanismo que permita concluir inequívocamente que la autorización fue otorgada.

En ningún caso, el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

9.3 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

Clínica Chía, almacena en archivos físicos y/o repositorios electrónicos la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

9.4 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden revocar en cualquier momento la autorización otorgada a Clínica Chía, para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

total o parcial de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Cuando la revocatoria sea total en relación con las finalidades autorizadas, Clínica Chía, cesa el tratamiento de los datos; cuando sea de manera parcial, en relación con ciertos tipos de tratamiento, cesa sobre la revocatoria puntual, caso en el cual Clínica Chía, continúa tratando los datos personales para los fines con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

9.5 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDADES

El tratamiento de los datos de los titulares con los cuales Clínica Chía tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, podrán ser recolectados y tratados entre otros fines, para:

Tratamiento de bases de datos de pacientes:

- Información de historias clínicas, salud, tratamientos, diagnósticos y ayudas diagnósticas, con la finalidad de la prestación integral del servicio en salud;
- Reportes a entes de vigilancia y control, autoridades nacionales y locales de salud;
- Estudios de satisfacción, Informes gestión para clientes relacionados con el servicio en salud;
- Investigaciones clínicas, control y seguimiento de patologías;
- Generación de indicadores que den cuenta de la funcionalidad de los programas, control y mejoramiento continuo de los sistemas de información institucional;
- Auditoria de la historia clínica y gestión de riesgo.

Tratamiento de bases de datos en gestión humana:

- Información demográfica dentro del proceso de selección y vinculación de personal con fines de verificación de referencias, pruebas sicotécnicas y de seguridad, visitas domiciliarias;

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- Afiliación del personal y, de ser el caso, del grupo familiar a seguridad social;
- Seguridad y salud en el trabajo y demás relacionadas con el contrato de trabajo.
- Información demográfica dentro del proceso de contratación de servicios personales relacionados al objeto social de Clínica Chía o actividades conexas con fines de verificación de referencias, pruebas sicotécnicas y de seguridad y demás relacionadas con el contrato de prestación de servicios.

Accionistas:

- Gestión del desarrollo, cumplimiento y control de la relación accionarial en lo relativo a convocatorias, celebración y difusión de la Asamblea General de Accionistas, incluyendo el ejercicio o delegación de sus derechos de asistencia, información, voto, intervención, participación, así como la emisión de títulos respecto a las acciones en cabeza de cada uno de los accionistas.
- Registro Único de Beneficiario Final.

Clientes y Proveedores:

- Envío de comunicaciones relacionadas con la gestión de servicio al cliente, así como; los cambios de productos y servicios, verificación de referencias personales, comerciales, consulta de las páginas web.

Así también, las bases de datos, en general, serán tratados entre otras, con las siguientes finalidades

- Uso administrativo, auditorías internas, procesos de facturación, pago, contabilidad y gestión de cartera.
- Cumplimiento y gestión de obligaciones derivadas de las relaciones contractuales y legales entre Clínica Chía y los titulares de la información o terceros.
- Mejoramiento de la calidad y de evaluación de posicionamiento externo de Clínica Chía y sus actividades.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHÍA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- Intercambio de información para el funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Acciones tendientes a garantizar la seguridad de los pacientes, visitantes, trabajadores, contratistas y la comunidad en general dentro de las instalaciones de Clínica Chía
- Comunicar a los titulares información de carácter institucional, para promocionar, divulgar y gestionar información de campañas de comunicación, actualización de datos, información sobre servicios, noticias, publicaciones, eventos comerciales, de mercadeo y publicidad, siempre relacionada con la prestación de servicios de salud;
- Campañas de prevención y promoción (lo cual incluye invitaciones y socialización de eventos, clubes de salud, charlas, conferencias);
- Control y prevención del fraude de lavado de activos y financiación al terrorismo.
- Clínica Chía puede transmitir o transferir de manera parcial o total los datos personales a terceros en el país o en el exterior, en desarrollo de su objeto social, para lo cual solicita autorización de su titular e implementa las acciones necesarias para el cumplimiento de los preceptos legales de Colombia, mediante contratos o convenios que así lo establezcan.
- Crear bases de datos para los fines descritos en la presente política y/o autorización otorgada por el titular de la información.
- Prevenir, monitorear, detectar, investigar, analizar y/o controlar amenazas o incidentes de seguridad informática o de la información y ejecutar las medidas pertinentes para solucionarlos.
- Así mismo podrán ser destinatarios de la información personal recolectada por Clínica Chía todos los accionistas, sus filiales, subsidiarias y sus empresas vinculadas en Colombia y en el exterior, aun aquellas ubicadas en países que no cuenten con los mismos niveles de protección de datos, así como también aquellos proveedores nacionales o internacionales autorizados por éstos, para garantizar la seguridad de la información, la revisión de incidentes de seguridad y, en todo caso, velar por los intereses de Clínica Chía y de los titulares.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de Clínica Chía

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

IX. CATEGORÍA Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

Clínica Chía de acuerdo con los datos tratados, se acoge a la clasificación que ordena la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

X. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS

Clínica Chía pone a disposición todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales que tiene en su poder y asegurará el tratamiento de datos personales con terceros, mediante la implementación de la obligación contractual en las relaciones que se adquieran con proveedores y contratistas, que de una u otra forma presten bienes y servicios encaminados a contribuir a la prestación de servicios de salud. En todo caso, verificará cuando corresponda, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades en los casos pertinentes.

XI. PROCEDIMIENTOS

Clínica Chía en el tratamiento de datos personales, define los siguientes procedimientos, los cuales sólo pueden ser ejercidos por el titular de los datos, sus causahabientes o representantes.

12.1 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Para el ejercicio de sus derechos, el titular o sus representantes suministrarán al menos la siguiente información:

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

Nombre del titular: _____ Identificación: _____ Procedimiento solicitado: corrección __actualización__ supresión __revocatoria__ Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud: _____ Documentos que corroboren la solicitud (opcional): _____ Datos de contacto: Dirección: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____ _____ Firma
--

12.2 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Clínica Chía pone a disposición de los titulares de los datos el correo electrónico correo electrónico: protecciondedatos@clinicachia.com para elevar sus consultas; así mismo, recibe solicitudes en la Calle 103 No. 14A – 43 Piso 2, Bogotá D.C., con línea de atención al cliente (601) 6002463. En la solicitud el titular indicará los datos señalados en procedimiento para el ejercicio del derecho de los titulares de los datos personales.

12.3 PROCEDIMIENTO PARA CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.

Clínica Chía en cumplimiento de lo preceptuado por el régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, procederá a corregir, actualizar, rectificar o suprimir los datos personales a solicitud del titular o su representante, con el lleno de los datos señalados en procedimiento para el ejercicio del derecho de los titulares de los datos personales.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

Si la solicitud resulta incompleta, Clínica Chía requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de su recepción, para que subsane las fallas. La información requerida debe ser presentada por el solicitante dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento; si no lo hace se entenderá que ha desistido.

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

PARÁGRAFO. No podrá concederse la supresión de los datos personales por solicitud realizada por el titular o su representante, cuando exista un deber legal o contractual para que los datos personales permanezcan en la respectiva base de datos.

12.4 PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DADA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El titular de los datos personales o su representante puede revocar la autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, remitiendo la solicitud a Clínica Chía conforme el procedimiento para el ejercicio del derecho de los titulares de los datos personales.

Clínica Chía elimina o suprime el dato dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, de lo contrario, el Titular, tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

XII. CONSULTA DE LA POLÍTICA

Clínica Chía pone a disposición de los titulares de los datos personales esta política en sus dependencias, en su página web <https://www.Clínica Chía.com/> y demás medios idóneos de divulgación.

XIII. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

- Las transferencias y transmisiones internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012; es decir, la prohibición de transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos y los casos excepcionales en los que dicha prohibición no aplica. 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.
- Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.
- De manera excepcional, Clínica Chía podrá hacer transferencia de datos personales en los siguientes casos:
 - 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.

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHÍA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

- 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 Clínica Chía, 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.

XIV. AVISO DE PRIVACIDAD

Clínica Chía informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en <https://www.clinicachia.com.co/>.

XV. TEMPORALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La permanencia de los datos personales recolectados por Clínica Chía estará determinada por la finalidad del tratamiento para los que estos hayan sido recogidos. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento, Clínica Chía procederá a la supresión de los datos personales recolectados. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

XVI. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012. Clínica Chía registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos personales, en el Registro Nacional de bases de datos, administrado por la Superintendencia de industria y comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

Todas las bases de datos de propiedad de Clínica Chía tendrán periodo y vigencia correspondiente con la finalidad para la cual se autorizó su tratamiento y de las normas

DOCUMENTO NORMALIZADO CLÍNICA CHIA S.A.		
	Manual de política de tratamiento y datos personales Código: DG-M.-0009-V03	
Revisión: Cada 4 años		Proceso: Direccionamiento y Gerencia
ELABORO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Grupo Zentria	Nombre: Grupo zentria	Nombre: Dra. Sandra Ceballos
Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Equipo jurídico	Cargo: Directora general
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: junio 2023

especiales que regulen la materia, así aquellas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la entidad.

XVII. COOKIES

Cuando se acceda o utilicen los servicios contenidos dentro de los sitios web de Clínica Chía, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia. También, se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de Clínica Chía tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet. Se informa que mediante el uso de estas herramientas no se recolectan Datos Personales de los usuarios.