



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Política de tratamiento y protección de datos personales

Instituto Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen

CÓDIGO	PDP-01
VERSIÓN	2.2
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	12 de septiembre de 2026
ESTADO	Aprobado para publicación

Control del documento

Código	Versión	Fecha	Estado
PDP-01	2.2	12 de septiembre de 2026	Aprobado para publicación

Historial de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	27/09/2018	Emisión de la política institucional.
2.1	31/07/2026	Actualización integral normativa, clínica y digital.
2.2	12/09/2026	Versión publicable: unificación de plantilla, canales, avisos web y aprobación por Dirección Científica.

Aprobación

Instancia de aprobación	Fecha	Estado
Dirección Científica	12 de septiembre de 2026	Aprobado

CONTROL INSTITUCIONAL

La única instancia de aprobación registrada para este documento es la Dirección Científica de INSECAR S.A.S.

1. Identificación del responsable

Dato	Información
Razón social	INSECAR S.A.S. - Instituto Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen
NIT	819.006.193-1
Domicilio	Santa Marta, Magdalena, Colombia
Dirección	Avenida del Libertador No. 15-61, Santa Marta
Sitio web	https://insecar.co/
Canales	insecar.consultaexterna@gmail.com INSECARDPTCALIDAD@hotmail.com
Área de atención	Departamento de Gestión de la Calidad

2. Objeto y alcance

Esta Política establece las reglas aplicables al tratamiento de datos personales realizado por el responsable o encargado, en medios físicos, electrónicos o digitales. Comprende el tratamiento de datos de pacientes, usuarios, representantes, cuidadores, niños, niñas y adolescentes, familiares, candidatos, profesionales, proveedores, contratistas, aliados, visitantes y demás titulares relacionados con la actividad.

Incluye, entre otros procesos, la atención en salud, historias clínicas, solicitudes de atención, quejas y reclamos, particulares, agendamiento, facturación, cartera, gestión laboral y contractual, seguridad de la información, institucionales y operación del sitio web.

3. Marco normativo

La Política se interpreta conforme a la Constitución Política de Colombia; la Ley Estatutaria de la Organización de la Superintendencia de Industria y Comercio, Decreto 1074 de 2015 y sus modificaciones; la Ley 1266 de 2008 cuando resulte aplicable; y las disposiciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por tratarse de una institución de salud, también se consideran las normas especiales sobre interoperabilidad, entre ellas la Resolución 1995 de 1999, la Resolución 839 de 2017, la Ley 1712 de 2014 y las disposiciones que las modifiquen, sustituyan o reglamenten. La mención de una norma no excluye la aplicación de disposiciones posteriores o especiales.

4. Definiciones esenciales

- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento, salvo excepción legal.
- Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- Dato sensible: información que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos datos de salud, biométricos, vida sexual, origen étnico y convicciones.
- Encargado: persona natural o jurídica que trata datos por cuenta del responsable.
- Responsable: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o el tratamiento.
- Titular: persona natural a quien pertenece la información.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización o supresión.
- Transmisión: comunicación de datos a un encargado para que los trate por cuenta del responsable.
- Transferencia: envío de datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.

5. Principios

INSECAR aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Además, promoverá necesidad, proporcionalidad, minimización, privacidad desde el diseño, responsabilidad demostrada y conservación limitada al tiempo necesario o exigido por la ley.

6. Categorías de datos tratados

- Datos de identificación, contacto, demográficos y de ubicación.
- Datos de salud, antecedentes, diagnósticos, tratamientos, medicamentos, incapacidades y demás información clínica.
- Datos de niños, niñas y adolescentes y de sus representantes o cuidadores.
- Información de afiliación, autorización y atención por EPS, aseguradores y otros pagadores.
- Información económica, contable, tributaria, contractual, laboral y de seguridad social.
- Registros de acceso, comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y evidencia de autorizaciones.
- Datos técnicos necesarios para la operación y seguridad del sitio web.
- Imágenes de videovigilancia captadas en áreas comunes. INSECAR no utiliza estos sistemas en espacios que afecten injustificadamente la intimidad.

7. Finalidades del tratamiento

7.1 Pacientes, usuarios y cuidadores

- Gestionar solicitudes, admisiones, citas, confirmaciones, recordatorios, reprogramaciones y cancelaciones.
 - Prestar servicios de psicología, neuropsicología, psiquiatría y psiquiatría infantil, según corresponda, y garantizar continuidad y seguridad asistencial.
-

- Crear, custodiar, consultar, actualizar y conservar la historia clínica y sus soportes.
- Verificar identidad, afiliación, autorizaciones, derechos y cobertura con EPS, aseguradores o pagadores.
- Facturar, recaudar, conciliar pagos, gestionar cartera y cumplir obligaciones contables, tributarias y de auditoría.
- Atender peticiones, consultas, reclamos, incidentes, requerimientos de autoridades y procesos de calidad.
- Intercambiar información clínica cuando exista habilitación legal, necesidad asistencial, autorización o deber regulatorio.
- Realizar estudios internos de calidad, seguridad del paciente y estadísticas, procurando anonimización o seudonimización cuando sea posible.

7.2 Solicitudes de atención por EPS

Los formularios se utilizarán para recibir datos de contacto, identificación, afiliación, servicio requerido y la información mínima necesaria para evaluar la solicitud. Su envío no constituye asignación de cita ni garantía de cupo. La persona será contactada si se asigna disponibilidad o se requiere información adicional.

7.3 Consultas particulares y agendamiento web

Los datos se tratarán para reservar, confirmar, recordar, reprogramar o cancelar la cita; comunicar instrucciones administrativas; prestar el servicio y cumplir obligaciones legales. La información de pago se utilizará para conciliación y soporte.

7.4 Talento humano, proveedores y terceros

- Gestionar selección, contratación, nómina, seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, desempeño y terminación de vínculos.
- Evaluar, contratar, administrar y pagar proveedores y contratistas; verificar requisitos legales, profesionales y de seguridad.
- Controlar el ingreso a instalaciones y proteger personas, activos e información.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y judiciales.

7.5 Comunicaciones

Las comunicaciones indispensables para la prestación, continuidad, seguridad o administración del servicio no se consideran publicidad. Si INSECAR realiza comunicaciones comerciales, solicitará la autorización correspondiente, permitirá retirarla y no condicionará la atención en salud.

8. Datos sensibles y atención en salud

Los datos de salud y la historia clínica son sensibles y reservados. INSECAR informará al titular el carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles, salvo cuando el tratamiento sea indispensable y esté permitido por la ley para la atención, la continuidad asistencial, la protección de intereses vitales, la defensa de derechos o el cumplimiento de deberes sanitarios.

El acceso se limitará a personal autorizado y a la información necesaria para sus funciones. Los datos clínicos no se utilizarán para publicidad individualizada ni se revelarán a familiares, empleadores u otros terceros sin autorización o fundamento legal.

9. Niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de menores respetará su interés superior, sus derechos fundamentales y su capacidad progresiva para ser escuchados. Cuando corresponda, la autorización será otorgada por quien ejerza su representación, después de explicar el tratamiento en lenguaje comprensible. La información solo se utilizará para finalidades legítimas, necesarias y compatibles con la atención o con una obligación legal.

10. Autorización y prueba

Antes de recolectar datos, INSECAR suministrará un aviso claro sobre la identidad del responsable, finalidades, derechos, carácter facultativo de los datos sensibles y canales de atención. La autorización podrá constar por escrito, por medios electrónicos, mediante conducta inequívoca o por otro mecanismo verificable. Se conservará prueba de la autorización y del aviso presentado.

No se requerirá autorización en los eventos previstos legalmente, sin perjuicio de los deberes de seguridad, confidencialidad, finalidad y circulación restringida.

11. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo excepción legal.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos ante INSECAR y, agotado el trámite aplicable, quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión cuando proceda y no exista un deber legal o contractual de conservar la información.
- Acceder gratuitamente a los datos tratados en los términos legales.
- Negarse a autorizar datos sensibles, salvo que sean necesarios para la atención o exista otra habilitación legal.

La supresión o revocatoria no implica eliminar información que deba conservarse por normas sobre historia clínica, contabilidad, seguridad social, responsabilidad profesional, archivo o defensa jurídica.

12. Procedimiento para consultas y reclamos

12.1 Canales y requisitos

Las solicitudes podrán presentarse a insecar.consultaexterna@gmail.com, a INSECARDPTCALIDAD@hotmail.com, en la Avenida del Libertador No. 15-61 de Santa Marta o mediante otro canal publicado por INSECAR. Deben incluir identificación, datos de contacto, descripción de la solicitud y prueba de representación cuando aplique. El Departamento de Gestión de la Calidad verificará la identidad antes de revelar información reservada.

12.2 Consultas

Las consultas serán atendidas en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no fuere posible, se informarán los motivos de la demora y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

12.3 Reclamos

Si el reclamo está incompleto, se requerirá su subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin respuesta, se entenderá desistido. Cuando INSECAR no sea competente, trasladará el reclamo a quien corresponda, si es posible, dentro de dos (2) días hábiles e informará al interesado.

El reclamo completo se atenderá en un máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Si no fuere posible, se informarán los motivos y la fecha de respuesta, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales. Cuando proceda, se incluirá en la base la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo.

13. Deberes de INSECAR

- Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares.
- Solicitar y conservar autorizaciones cuando sean necesarias.
- Informar las finalidades y mantener datos veraces, completos, actualizados y pertinentes.
- Adoptar medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información.
- Exigir a los encargados condiciones de confidencialidad, seguridad, uso limitado, devolución o eliminación y apoyo frente a titulares e incidentes.
- Rectificar, actualizar o suprimir cuando proceda y comunicar las novedades a quienes deban conocerlas.
- Reportar incidentes y cumplir las obligaciones relacionadas con el RNBD cuando corresponda.
- Capacitar a quienes accedan de manera permanente u habitual a datos personales.

14. Encargados, transmisiones y transferencias

INSECAR podrá apoyarse en proveedores de alojamiento, correo electrónico, copias de seguridad, mensajería, facturación, sistemas clínicos, agendamiento, soporte, auditoría u otros servicios necesarios. Antes de habilitar el acceso, evaluará el servicio y establecerá acuerdos que definan instrucciones, finalidades, confidencialidad, seguridad, subencargados, ubicación de datos, gestión de incidentes, devolución o supresión y cooperación regulatoria.

14.1 Sistemas clínicos y proveedores tecnológicos

Cuando un proveedor gestione historias clínicas o bases de datos por cuenta de INSECAR, actuará como encargado y solo podrá tratar la información conforme a las instrucciones documentadas, la normativa aplicable y el acuerdo de transmisión de datos. INSECAR conservará la responsabilidad sobre las decisiones relativas a la historia clínica y verificará periódicamente las garantías del servicio.

Los acuerdos deberán precisar, según corresponda, las partes, categorías de datos y titulares, finalidades, ubicación de servidores y copias, perfiles y registros de acceso, medidas de seguridad, personal y subencargados autorizados, continuidad y recuperación, notificación de incidentes, atención de derechos, auditoría, portabilidad, entrega íntegra y devolución, conservación legal o eliminación segura al finalizar el servicio.

Las transmisiones nacionales o internacionales se realizarán bajo contrato y las transferencias observarán las reglas sobre nivel adecuado de protección, excepciones legales, declaraciones de conformidad u otros mecanismos aplicables.

15. Sitio web, formularios y cookies

Cada formulario deberá mostrar un aviso corto enlazado a esta Política, identificar sus finalidades y recoger únicamente los datos necesarios. Cuando se soliciten datos de salud, incluirá una manifestación expresa y separada sobre datos sensibles. El consentimiento para comunicaciones comerciales, si se ofrece, será opcional y separado.

INSECAR utilizará cookies y datos técnicos únicamente conforme a las funcionalidades efectivamente implementadas. Cuando incorpore cookies analíticas, funcionales o publicitarias no esenciales, informará su uso y habilitará los mecanismos de elección aplicables. No se incluirán datos clínicos en direcciones web, analítica, etiquetas publicitarias ni mensajes sin protección adecuada.

16. Seguridad e incidentes

INSECAR mantendrá medidas de seguridad proporcionales a la sensibilidad, volumen, contexto y riesgos del tratamiento, que podrán incluir control de acceso por funciones, autenticación, gestión de contraseñas, copias de seguridad, actualización de sistemas, registros de eventos, cifrado o medidas equivalentes, deberes de confidencialidad, capacitación, gestión de proveedores, continuidad y disposición segura de soportes.

Todo evento de pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación, indisponibilidad o uso indebido será documentado, contenido, investigado y corregido. Los incidentes se reportarán a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del término y por el canal aplicable; cuando corresponda el reporte al RNBD, se atenderá el plazo regulatorio vigente. También se evaluará la comunicación a los titulares cuando sea necesaria para proteger sus derechos.

17. Conservación y eliminación

Los datos se conservarán durante los plazos exigidos por la normativa y, cuando no exista un término específico, únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades autorizadas o legítimas. La historia clínica se conservará conforme a la normativa especial y a las tablas de retención aplicables. Finalizado el plazo, la información se eliminará, anonimizará o archivará de forma restringida y segura.

18. RNBD y responsabilidad demostrada

INSECAR verificará periódicamente si está obligada a inscribir o actualizar sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD y cumplirá dicho deber cuando resulte aplicable. Los encargados suministrarán la información y cooperación necesarias, sin sustituir las obligaciones de INSECAR. La eventual no sujeción al registro no exime del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 ni de las demás medidas de responsabilidad demostrada.

19. Vigencia, modificaciones y versiones

Esta versión entra en vigor a partir de su publicación en www.insecar.co y sustituye las versiones anteriores. Las bases de datos tendrán la vigencia necesaria para cumplir sus finalidades y obligaciones legales. Los cambios sustanciales que afecten las finalidades o condiciones de la autorización serán informados antes de aplicarse y requerirán una nueva autorización cuando la ley lo exija.

VIGENCIA

Versión 2.2 aprobada por la Dirección Científica el 12 de septiembre de 2026.

Anexo A. Textos mínimos para formularios web

A.1 Solicitud de atención por EPS

INSECAR S.A.S. tratará los datos para recibir y revisar su solicitud, verificar información administrativa, contactarle si existe un cupo o se requiere información adicional y gestionar la eventual atención. El envío no asigna una cita ni garantiza disponibilidad. Consulte la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en www.insecar.co y ejerza sus derechos en insecar.consultaexterna@gmail.com o INSECARDPTCALIDAD@hotmail.com.

CASILLA REQUERIDA SUGERIDA

Declaro que leí el aviso y autorizo el tratamiento de mis datos para gestionar esta solicitud. Entiendo que, si incluyo información de salud, esta es sensible y autorizo expresamente su tratamiento para evaluar y gestionar la atención solicitada.

A.2 Reserva de consulta particular

INSECAR S.A.S. tratará sus datos para reservar, confirmar, recordar, reprogramar o cancelar la cita; enviar instrucciones administrativas; prestar el servicio y cumplir obligaciones legales. Consulte la Política en www.insecar.co y ejerza sus derechos en insecar.consultaexterna@gmail.com o INSECARDPTCALIDAD@hotmail.com.

A.3 Comunicaciones institucionales opcionales

CASILLA OPCIONAL Y NO PREMARCADA

Autorizo el envío de información institucional y contenidos de interés por correo, llamada o mensajería. Sé que puedo retirar esta autorización en cualquier momento y que mi decisión no afecta la atención en salud.

Anexo B. Fuentes oficiales de referencia

- Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Política de Tratamiento de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>
- Registro Nacional de Bases de Datos - Superintendencia de Industria y Comercio: <https://www.sic.gov.co/registro-nacional-de-bases-de-datos>
- Interoperabilidad de la historia clínica electrónica - Ministerio de Salud y Protección Social: <https://minsalud.gov.co/ihce/Paginas/default.aspx>