

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	1 de 12

Documento Interno de Cumplimiento – Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S.

Objetivo: Esta política interna tiene como objetivo **desarrollar los lineamientos y procedimientos** que debe seguir Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. en el manejo de datos personales, garantizando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias, y en especial asegurando la atención adecuada de las consultas y reclamos que presenten los titulares de datos. De acuerdo con el artículo 18 literal f) de la Ley 1581, la empresa adopta este **Manual Interno de Políticas y Procedimientos** para la protección de datos personales, vinculante para todos los empleados y colaboradores, buscando proteger el derecho fundamental de habeas data (derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales en poder de terceros).

Ámbito de Aplicación: Esta política interna aplica a **todas las bases de datos y archivos** con información personal que se encuentren bajo la responsabilidad de Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S., así como a todos los procesos y personas que intervienen en el tratamiento de dichos datos. En particular, es de **cumplimiento obligatorio** para: (a) todo el personal directivo, administrativo y operativo de la empresa; (b) los psicólogos asociados, contratistas o terceros que, en virtud de un contrato de prestación de servicios u otra relación jurídica, tengan acceso a datos personales administrados por la empresa; y (c) cualquier otro agente que actúe en nombre de la compañía en actividades que involucren tratamiento de datos. Cada área de la organización (comercial, clínica, RR.HH., financiera, etc.) deberá implementar las **prácticas necesarias** para dar efectividad a esta política en sus operaciones cotidianas. En caso de que Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. actúe como **Encargado** del tratamiento de datos en nombre de un tercero (por ejemplo, manejando datos de pacientes de un cliente corporativo bajo instrucción de este), también se regirá por lo aquí previsto, en lo que sea pertinente, y por las condiciones acordadas con el respectivo Responsable del tratamiento.

1. Definiciones Básicas

Para los efectos de esta política interna y en concordancia con la Ley 1581 de 2012, se establecen las siguientes definiciones fundamentales (cualquier término no definido aquí tendrá el significado que le atribuye la normatividad vigente):

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural específica (por ejemplo, nombre, identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.). Dentro de los datos personales se incluyen categorías especiales como los **datos sensibles** (aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, p.ej. datos sobre salud, orientación sexual, convicciones religiosas, datos biométricos, etc.) y los datos de **niños, niñas y adolescentes** (protegidos de manera reforzada por la ley). En nuestra operación, tratamos principalmente datos personales de tipo **privado o semiprivado** (información personal de clientes, empleados y colaboradores que no es masiva ni de

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	2 de 12

acceso público). No realizamos tratamiento de datos sensibles de clientes sin la autorización explícita del titular y sin una necesidad justificada conforme a la ley. Asimismo, cualquier tratamiento de datos de menores se hará **solo** en casos excepcionales donde redunde en su interés superior y contando con las autorizaciones legales correspondientes.

- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, tales como la **recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión** de la información. En la práctica, esto abarca desde la obtención de datos (por ejemplo, cuando un cliente diligencia un formulario web), su conservación en archivos físicos o digitales, su consulta y utilización para las finalidades autorizadas (facturación, contacto comercial, etc.), hasta su transmisión a terceros autorizados o eliminación una vez cumplida la finalidad o a solicitud del titular.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona (natural o jurídica) que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos. En este contexto, Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. actúa como **Responsable** del tratamiento de los datos personales de clientes, contactos comerciales, empleados y psicólogos asociados que reposan en sus bases de datos^[31].
- **Encargado del Tratamiento:** Persona (natural o jurídica) que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable. En nuestras operaciones, puede considerarse encargados a ciertos proveedores o contratistas: por ejemplo, un servicio de almacenamiento en la nube, una empresa de mensajería que recibe datos para la entrega de un documento, o un tercero que administre nuestra plataforma web con acceso a datos personales registrados en ella. Siempre que contratemos encargados para manejar datos, verificaremos que cumplan con estándares adecuados de seguridad y confidencialidad.
- **Titular:** La persona natural a quien corresponden los datos personales que se tratan. Pueden ser titulares nuestros clientes (los usuarios de nuestros servicios), los mismos psicólogos asociados (cuyos datos profesionales manejamos), los empleados de la empresa, y potencialmente prospectos o interesados que nos hayan entregado sus datos.
- **Autorización:** Consentimiento **previo, expreso e informado** que da el titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La obtención de la autorización por parte de los titulares es un requisito legal salvo en casos excepcionados por la ley. La empresa conserva evidencia de que dicha autorización fue obtenida, bien sea de forma escrita (formularios o contratos firmados), electrónica (casillas de aceptación en la web, correos de confirmación) o mediante grabaciones de voz/verbal según el medio de recolección.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida al titular al momento de recolectar sus datos, mediante la cual se le informa sobre la existencia de esta política de tratamiento de datos y las finalidades específicas del tratamiento, así como la forma de ejercer sus derechos. En las interacciones con nuestros clientes y usuarios,

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	3 de 12

proveemos un aviso de privacidad resumido (por ejemplo, en la página web) que remite a la versión completa de esta política.

(Nota: Existen otras definiciones legales – como dato público, dato privado, dato semiprivado, transferencia internacional, etc. – las cuales, si bien no se detallan aquí, se entienden incorporadas por remisión a la Ley 1581/12. Todo el personal debe tener claridad sobre estos conceptos; cualquier duda puede ser consultada con el encargado interno de protección de datos.)

2. Principios Rectores para el Tratamiento de Datos

El tratamiento de datos personales en Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. se realizará observando estrictamente los **principios orientadores** establecidos por la ley, los cuales constituyen reglas mínimas para garantizar los derechos de los titulares^{[36][37]}. Todo el personal debe conocer y aplicar estos principios en sus tareas diarias:

1. **Legalidad:** El tratamiento es una actividad **reglada**; nuestros procedimientos en manejo de datos se ajustan a lo dispuesto en las normas vigentes (Ley 1581/2012, Decretos reglamentarios, etc.). Ningún dato personal será tratado al margen de lo permitido por la ley.
2. **Finalidad:** Solo recolectamos y usamos datos con una finalidad **legítima y informada al titular**. Cada dato personal que se solicite debe tener un propósito claramente definido (por ejemplo, fines de facturación, contacto, cumplimiento legal). Está prohibido recolectar datos para fines indefinidos o distintos a los comunicados al titular.
3. **Libertad:** La recolección de datos personales se hará **únicamente con el consentimiento** previo, expreso e informado del titular, o bajo mandato legal/judicial que supla el consentimiento. Nadie puede ser obligado a suministrar datos personales salvo que una norma lo requiera; asimismo, no obtenemos datos por medios engañosos o fraudulentos. El titular tiene libertad de no autorizar el tratamiento de ciertas informaciones (por ejemplo, datos sensibles o de menores, los cuales son facultativos).
4. **Transparencia:** Garantizamos el derecho del titular a obtener información sobre la existencia y uso de sus datos en cualquier momento sin restricciones. Este principio implica que nuestros procesos deben ser *transparentes*, si un titular solicita conocer qué datos suyos tenemos y qué hacemos con ellos, debemos informarle claramente (salvo información reservada por ley).
5. **Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a límites derivados de la **naturaleza privada** de los datos y de la normatividad de protección de datos. En consecuencia, los datos personales **no pueden** estar disponibles para acceso público, ni ser divulgados a cualquier tercero, salvo consentimiento del titular u obligación legal. Solo el personal **autorizado** dentro de la empresa, cuyos roles lo requieran,

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	4 de 12

puede acceder a determinados datos personales, y siempre bajo deber de confidencialidad. Implementamos controles para que la circulación interna de datos sea restringida a lo necesario, y para que la transmisión de datos a terceros (encargados o aliados) cuente con medidas de protección adecuadas.

6. **Veracidad o Calidad:** Los datos personales deben mantenerse **veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles**. Está prohibido tratar datos parciales, incompletos o que induzcan a error. Cada área encargada de actualizar bases de datos (p.ej. cambios de teléfono o dirección de un cliente) debe procurar verificar la calidad de la información. Si se detectan datos erróneos o desactualizados, se deben corregir oportunamente y, de ser necesario, comunicar la corrección a quienes se hayan compartido dichos datos.
7. **Seguridad:** Se deben adoptar las medidas de seguridad **técnicas y administrativas** que sean necesarias para proteger los datos personales de riesgos como adulteración, pérdida, uso no autorizado o fraude. Este principio se traduce en acciones concretas dentro de la empresa: control de acceso a archivos, contraseñas robustas, políticas de seguridad informática, uso adecuado de dispositivos de almacenamiento, etc. La responsabilidad de la seguridad es de todos: cada funcionario debe manejar la información personal con cuidado y respetar los protocolos establecidos (por ejemplo, no dejar documentos con datos personales a la vista de terceros, no compartir credenciales de sistemas donde se almacena información de titulares, etc.).
8. **Confidencialidad:** Todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales están obligadas a **garantizar la reserva** de la información, incluso después de finalizada su vinculación con la empresa. Ningún empleado o contratista debe divulgar datos personales a colegas u terceros que no estén autorizados, ni utilizar la información para fines distintos a los instruidos por Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. Este deber de confidencialidad aplica para datos no públicos (privados, semiprivados, sensibles); su incumplimiento puede acarrear sanciones disciplinarias y legales.

(Estos principios no son simplemente enunciados teóricos, sino criterios de obligatorio cumplimiento. Su observancia garantiza que el tratamiento de datos en la empresa respete la dignidad y derechos de las personas. Cualquier duda sobre la aplicación de un principio en una situación concreta debe ser consultada con el superior jerárquico o con el responsable interno de la política de datos.)

3. Categorías de Datos y Finalidades en la Empresa

En desarrollo de la actividad de Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S., se manejan principalmente las siguientes **categorías de datos personales**, con sus respectivas finalidades:

-  pseaconsultores
-  PSEA Consultores Oficial
-  Psicólogos Especialistas Asociados - PSEA
-  pseaconsultoresoficial

 PSEA	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	5 de 12

- Datos de Clientes y Usuarios:** Incluyen identificación (nombre, cédula/NIT), contacto (teléfono, email, dirección) y datos referentes al servicio solicitado (p.ej., tipo de consulta o programa psicológico requerido). **Finalidades:** gestionar la relación comercial y de servicio con el cliente: agendar y prestar servicios psicológicos, realizar seguimiento a los procesos terapéuticos (cuando aplique), facturar y cobrar dichos servicios, enviar recordatorios de citas o información relacionada a su proceso, evaluar la satisfacción y calidad del servicio, y mantener al cliente informado sobre nuevos servicios o eventos de interés (marketing) siempre que haya dado su autorización para comunicaciones comerciales. Cabe aclarar que la información detallada sobre la *salud mental* o historia clínica de un paciente se considera **dato sensible de carácter reservado**; su tratamiento se realiza con estándares adicionales de confidencialidad y únicamente por profesionales sujetos al secreto profesional. Ese tipo de datos clínicos NO se almacena en bases de datos comerciales ni se divulga, salvo obligación legal (por ejemplo, una orden judicial) o autorización explícita del paciente.
- Datos de Psicólogos Especialistas Asociados (Talento Humano):** Incluyen datos de identificación y contacto, información profesional (títulos académicos, número de tarjeta profesional, antecedentes laborales) y, en el caso de empleados, datos laborales y de seguridad social (fecha de ingreso, salario, beneficiarios, etc.). **Finalidades:** administrar la vinculación contractual o laboral con la empresa: verificar calificaciones y antecedentes al momento de selección, registrar a los profesionales ante entidades regulatorias si es pertinente, gestionar pagos de honorarios o nómina, afiliarse a seguridad social, programar asignaciones de clientes o proyectos, evaluar desempeño, y mantener un directorio interno de especialistas disponibles para proyectos. Algunos de estos datos (por ejemplo, nombre, estudios o especialidad) podrían publicarse en medios de la empresa (sitio web, brochures) con fines informativos o promocionales para nuestros clientes, *previa* autorización del profesional.
- Datos de Proveedores y Aliados:** (Si aplica) Información de personas de contacto de proveedores, consultores externos u organizaciones aliadas, limitada generalmente a nombre, teléfono, correo y cargo. **Finalidades:** coordinar la prestación de servicios suministrados a la empresa, efectuar pagos y cumplimiento contractual, y mantener un histórico de proveedores. Estos datos se tratan de forma similar a como se manejan los datos de clientes, en cuanto a confidencialidad y seguridad.
- Datos de Prospectos o Contactos Comerciales:** Personas que han manifestado interés en nuestros servicios (por ejemplo, registrándose en eventos, dejando sus datos en nuestra web para recibir información). **Finalidad:** seguimiento comercial, envío de información promocional o educativa en psicología aplicada, invitaciones a eventos, etc., siempre con base en su consentimiento. Si un prospecto decide no contratar nuestros servicios y solicita remover sus datos, se procederá a su supresión inmediata de nuestras listas de marketing.

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	6 de 12

En todos los casos anteriores, se informa al titular la **finalidad específica** al momento de la recolección y se limita el uso de los datos a esos propósitos. Cualquier uso diferente requerirá obtener una nueva autorización. Además, se aplica el principio de **mínima recolección**: solo solicitamos los datos estrictamente pertinentes y adecuados para la finalidad declarada (p.ej., pedimos la cédula para facturación porque la normatividad tributaria exige identificar al cliente en la factura).

Temporalidad/Conservación: Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados. Por política general, una vez cumplida la relación con el titular y vencidos los plazos legales de conservación (ej.: 5 años para documentos contables, 20 años para historias clínicas según Resolución 1995/99 del MinSalud, etc.), los datos serán eliminados de forma segura, salvo que exista una nueva autorización del titular o un mandato legal que justifique su conservación adicional. Cada área es responsable de realizar revisiones periódicas (al menos cada 2 años) de las bases de datos a su cargo, a fin de depurar información que ya no sea necesaria o esté desactualizada^[40].

4. Autorización del Titular y Evidencias

Como regla general, Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. **solicita la autorización previa e informada** de los titulares para tratar sus datos personales. Los mecanismos para obtener la autorización incluyen formatos físicos (cláusulas de autorización en contratos o formularios de registro firmados), mecanismos electrónicos (casillas de verificación "He leído y acepto la Política de Datos" en nuestro sitio web, mensajes de confirmación vía correo electrónico o SMS) o declaraciones verbales registradas (en caso de atención telefónica o presencial, dejando constancia escrita de la autorización otorgada verbalmente).

Cada área que recolecta datos debe asegurar que, **antes de usar el dato**, el titular haya firmado o aceptado la cláusula de tratamiento de datos. **Contenido de la autorización:** Debe informarse al titular claramente: (a) los datos específicos que se recolectan, (b) las finalidades concretas del tratamiento, (c) el carácter *facultativo* de responder preguntas sobre datos sensibles o de menores (si los hubiera), (d) los derechos que le asisten como titular, y (e) la identificación y datos de contacto del Responsable del tratamiento. Estos elementos se encuentran incorporados en nuestros formatos y avisos de privacidad estándar.

La empresa conserva **prueba de la autorización** obtenida, para poder demostrar en cualquier momento que contamos con el consentimiento del titular (salvo en casos exceptuados por la ley). Dicha evidencia puede ser el documento físico firmado por el titular, los registros electrónicos (logs) que muestren la aceptación en la página web junto con la fecha y hora, correos electrónicos de respuesta afirmativa del titular, entre otros. En caso que el titular lo solicite, se le podrá entregar copia de la autorización que otorgó, de acuerdo con el derecho consagrado en la ley.

Excepciones a la Autorización: La Ley 1581 prevé algunas situaciones donde no se requiere consentimiento del titular para tratar datos, por ejemplo: cuando se trate de información

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	7 de 12

pública, cumplimiento de orden judicial o autoridad pública, urgencias médicas, tratamientos estadísticos, etc.. Si alguna área considera que un tratamiento que realiza está exento de autorización, deberá confirmarlo con el encargado de protección de datos o con asesoría legal, y dejar documentada la base legal que soporta dicha excepción, procediendo igualmente a cumplir los demás preceptos de protección de datos (principios, deber de informar al titular, etc.).

En el caso de datos sensibles (ej.: salud, orientación sexual, convicciones) o de **datos de menores de edad**, la autorización que se obtenga debe ser **explícita** y en ningún caso condicionaremos una actividad a que se entreguen este tipo de datos. Se informa al titular (o a sus padres/representantes, en caso de menores) que responde de forma voluntaria preguntas sobre información sensible. Si el tratamiento de datos sensibles es inevitable (p.ej., para la prestación de un servicio psicológico específico), se tomarán precauciones adicionales de seguridad y confidencialidad, y se obtendrá consentimiento escrito separadamente indicando cuál dato sensible se recaba y para qué.

5. Deberes y Obligaciones de Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. como Responsable

Como Responsable del tratamiento de datos personales, la empresa asume todos los **deberes legales** previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 y normas complementarias. A continuación, se destacan las obligaciones más relevantes, cuyo cumplimiento debe ser conocido por el personal interno:

- **Garantizar los derechos de los titulares:** Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. propicia y facilita a los titulares el ejercicio pleno de sus derechos de habeas data, tal como se describió en la sección de procedimiento para consultas y reclamos. Esto implica tener siempre canales abiertos de comunicación (correo, dirección física, teléfono) y atender las peticiones en los plazos establecidos.
- **Solicitar y conservar las autorizaciones:** Debemos recabar la autorización del titular en los términos ya explicados y **almacenar copia** de dicha autorización (física o electrónica) en condiciones que permitan su consulta posterior. Por ejemplo, los formatos físicos firmados por clientes se archivan en la carpeta del cliente; las autorizaciones electrónicas quedan registradas en la base de datos con una marca de tiempo.
- **Informar al titular:** En el momento de la recolección, se le comunica al titular la finalidad para la cual se solicitan sus datos y sus derechos con la autorización otorgada. Esto se hace mediante el texto de la cláusula de autorización o aviso de privacidad entregado. Cualquier cambio sustancial en las finalidades declaradas o en la identidad del responsable será comunicado oportunamente al titular antes de implementar el nuevo uso.
- **Seguridad de la información:** Mantener medidas de seguridad **idóneas** para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, daño, pérdida o fraude^[50]. Este deber implica actualizar nuestras herramientas de seguridad y realizar controles

 PSEA	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	8 de 12

periódicos. Cada empleado con acceso a datos personales está obligado a seguir los protocolos de seguridad establecidos; por ejemplo, no compartir credenciales, no extraer información personal de las instalaciones sin autorización, reportar incidentes de seguridad inmediatamente, etc. La empresa documenta e implementa un conjunto de **medidas de seguridad** (políticas de backup, planes de respuesta a incidentes, restricciones de USB en equipos con datos sensibles, etc.) que son de obligatorio cumplimiento.

- **Mantener la calidad de los datos:** Tomar acciones para que la información personal se mantenga **veraz y actualizada**. Si el titular nos comunica un cambio (p.ej., nuevo número de teléfono), debemos actualizarlo de inmediato en todas las bases de datos donde repose ese dato. Periódicamente, las áreas harán revisiones de consistencia para corregir datos duplicados o inconsistentes. Asimismo, nos abstenemos de tratar datos que no estén autorizados o sean irrelevantes (principio de pertinencia).
- **Guardar confidencialidad:** Como ya se recalcó, todos en la empresa (y terceros involucrados) deben **guardar reserva** sobre los datos personales a los que acceden en el desempeño de sus funciones. Este deber no tiene límite en el tiempo; subsiste incluso tras terminar la relación laboral o contractual. Se prohíbe revelar información personal a personas no autorizadas, incluyendo compañeros de trabajo que no tengan perfil de acceso a ciertos datos. En las inducciones al personal nuevo y en capacitaciones anuales se enfatiza este punto.
- **Tramitar consultas y reclamos:** Atender diligentemente las solicitudes de titulares, conforme al procedimiento establecido en esta política y dentro de los términos legales (10 días para consultas, 15 días para reclamos). La empresa designa a la **Área de Servicio al Cliente (o la coordinación administrativa)** como responsable de centralizar la recepción y respuesta de solicitudes de habeas data. Todos los empleados deben remitir de inmediato cualquier petición relacionada con datos personales que llegue a sus manos a dicha área para que sea tramitada oficialmente. No responder directamente sin coordinar con el encargado, para asegurar uniformidad y cumplimiento legal en las respuestas.
- **Reportar novedades:** Si por algún motivo entregamos datos personales a un encargado o aliado y estos requieren ser actualizados, corregidos o suprimidos, debemos notificarles oportunamente para que ellos a su vez realicen la actualización en sus sistemas. Igualmente, si un dato fue compartido con un tercero y resulta rectificado o si un titular revoca su autorización, se debe comunicar a ese tercero para que cese el tratamiento según corresponda.
- **Exigir cumplimiento a Encargados:** Cuando contratemos servicios con terceros que impliquen tratamiento de datos (por ejemplo, una aplicación de mailing, un software en la nube), se debe suscribir un contrato de transmisión de datos personales o incluir cláusulas donde el **encargado** se compromete a cumplir los lineamientos de Ley 1581, mantener la confidencialidad y las seguridades apropiadas. Antes de compartir cualquier base de datos con un tercero, verificar que exista dicho acuerdo y que el

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	9 de 12

tercero ofrezca condiciones técnicas y jurídicas adecuadas de protección (p.ej., si es un proveedor extranjero, que se acoja a estándares internacionales o a lo exigido por la SIC).

- **Informar usos a solicitud del titular:** Si un titular nos pide información sobre el uso que le hemos dado a sus datos, debemos proporcionársela (por ejemplo, indicarle “su correo ha sido utilizado para enviarle nuestros boletines mensuales y ofertas de servicios”). Este es un deber correlativo al derecho del titular de ser informado, y contribuye a la transparencia.
- **Notificar brechas de seguridad:** En caso de ocurrir un acceso no autorizado o violación a nuestras bases de datos que comprometa información personal, tenemos el deber de informar a la autoridad de protección de datos (SIC) y a los titulares afectados sobre la situación, de acuerdo con las instrucciones y plazos que la SIC indique. Por ello, internamente existe un procedimiento de **gestión de incidentes** que todos deben acatar: ante un incidente, escalar de inmediato al comité de seguridad de la información para evaluar el riesgo, contener la brecha, y gestionar las comunicaciones externas obligatorias.
- **Cumplir instrucciones de la SIC:** Atender de manera diligente cualquier requerimiento, orden o instrucción emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos. Esto puede incluir reportes sobre nuestras bases de datos (p.ej., mantener actualizado el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD si aplica), responder investigaciones, implementar correctivos, etc.

El incumplimiento de estos deberes por parte de empleados o colaboradores podrá acarrear sanciones disciplinarias internas, sin perjuicio de las sanciones legales externas que pudieran imponerse a la empresa.

6. Procedimiento Interno para Atención de Consultas y Reclamos

Como se detalla en la política externa, la empresa ha establecido canales y plazos para responder las consultas y reclamos de los titulares. A nivel interno, se definen las siguientes pautas para asegurar dicha atención:

Recepción de solicitudes: Todas las solicitudes de titulares relacionadas con sus datos (consultas, reclamos, peticiones de actualización o eliminación, etc.) que ingresen por cualquier medio deben ser **canalizadas al correo servicioalcliente@pseaconsultores.com** y a la coordinación designada (Servicio al Cliente/Área Legal). Si un empleado recibe verbalmente una solicitud de habeas data, debe pedir al interesado que la presente por escrito a través de los canales oficiales; de ser necesario, el empleado asistirá al titular en la redacción o la transcribirá y la enviará internamente.

Registro: Se llevará un **Registro Interno** de Consultas y Reclamos, en el cual se anotará cada solicitud recibida con: fecha de recepción, nombre e identificación del titular, tipo de solicitud (consulta o reclamo), resumen de la petición, área interna responsable de responder, fecha

 PSEA	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	10 de 12

de respuesta y estado (cerrado o en trámite). Este registro permite llevar control de los tiempos y asegurar el cumplimiento de plazos.

Tiempos de respuesta: Las consultas deben ser resueltas en un máximo de 10 días hábiles. Los reclamos en máximo 15 días hábiles. El contador de días inicia al día siguiente de la recepción formal de la solicitud. El encargado interno (Servicio al Cliente) deberá monitorear estos tiempos; si se acerca la fecha límite sin tener resolución, deberá preparar e **informar al titular** antes del vencimiento del plazo inicial, explicando la razón de la demora y otorgándose un plazo adicional (hasta 5 días más para consultas y hasta 8 días más para reclamos). Esta comunicación de prórroga también se documentará en el registro.

Análisis y respuesta: Una vez recibida una consulta o reclamo, el encargado evaluará su contenido. Para **consultas** de simples, donde el titular pide saber qué datos suyos tenemos, el encargado puede directamente compilar la información de las bases de datos (coordinando con las áreas necesarias) y preparar la respuesta. Para **reclamos** (p.ej., corrección o supresión), se deberán involucrar las áreas que custodian esos datos: por ejemplo, si un cliente pide actualizar su dirección, se notifica al área comercial/administrativa que maneja la base de clientes para que realice la actualización en todos los sistemas; si un empleado pide rectificar sus datos, se involucra al área de RR.HH., etc. En caso de solicitud de supresión, se verificará si el dato puede eliminarse o si existe alguna obligación legal de conservarlo (de ser así, se informa al titular la razón por la que no puede eliminarse completamente, y en su lugar se bloqueará para ciertos usos). Si el reclamo es por un **incumplimiento** (por ejemplo, uso no autorizado de datos), el encargado debe investigar internamente el hecho con las áreas involucradas (auditoría interna, revisión de logs, etc.), corregir la situación que causó el incumplimiento y preparar una respuesta al titular informando las medidas tomadas.

Interacción con el titular: Todas las respuestas a titulares deben ser claras, en lenguaje sencillo y abordar cada punto planteado en la solicitud. Se deben enviar preferiblemente por escrito (correo electrónico o carta) para que quede constancia. En casos complejos, se podría complementar con una llamada telefónica explicativa, pero siempre remitiendo una respuesta escrita formal. Si un titular solicita **acceso a sus datos**, se le puede entregar copia (digital o física) de los mismos, asegurando previamente que la entrega sea al titular o su representante debidamente autorizado (ej. mediante entrega personal con firma de recibido o vía electrónica a la dirección registrada del titular). Para entregar datos personales, validar siempre la identidad del solicitante (pidiendo información de validación o documentos).

Subsanación de solicitudes incompletas: Si la consulta o reclamo no trae la información mínima (por ejemplo, no adjuntó copia de cédula en un reclamo presentado por apoderado, o no especificó qué dato quiere rectificar), se debe **requerir al solicitante dentro de los 5 días siguientes** a su recepción para que corrija o complete la información. El requerimiento se hace por el mismo medio que contactó (o el disponible) y se anota en el registro. Si el solicitante no responde en 2 meses, se cierra el caso por desistimiento.

Implementación de decisiones: En caso de solicitudes procedentes (p.ej., se aprueba una rectificación, o se decide eliminar datos), el encargado debe asegurarse de que efectivamente se realicen las acciones: actualizar todas las bases de datos pertinentes,

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	11 de 12

notificar al área responsable de la supresión para que lo ejecute, y verificar posteriormente que el dato fue rectificado/eliminado correctamente. Además, si esos datos se habían compartido con terceros (encargados), comunicarles la novedad para que ellos también rectifiquen o supriman.

Escalamiento a la autoridad: Si un titular presenta una queja ante la SIC y esta nos traslada un requerimiento, el área Legal junto con Servicio al Cliente coordinarán la respuesta dentro del plazo indicado por la autoridad, aportando las evidencias de lo actuado internamente. Es vital que cualquier comunicación oficial de la SIC sea atendida de inmediato y con prioridad alta.

Capacitación del personal: La empresa realizará **capacitaciones periódicas** a sus empleados sobre este procedimiento de atención a titulares, de forma que cualquiera que sea el primer punto de contacto sepa orientar al solicitante. Igualmente, se capacita sobre cómo registrar las solicitudes y la importancia de los plazos legales.

7. Administrador y Responsable Interno de la Política

Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. designa a la **Coordinación de Servicio al Cliente** (o en su defecto, a la Gerencia Administrativa) como la instancia responsable de velar por el cumplimiento de esta Política de Tratamiento de Datos Personales al interior de la organización (**Responsable Interno de Protección de Datos**). Sus funciones incluyen: supervisar que las diferentes áreas cumplan los principios y procedimientos aquí descritos, asesorar al personal en materia de protección de datos, gestionar las actualizaciones de la política, liderar la respuesta a incidentes de seguridad de la información, y servir de enlace con la Superintendencia de Industria y Comercio en temas de datos personales.

Asimismo, cada jefe de área actúa como **"Administrador" de los datos personales** que se manejan en su proceso, siendo encargado de implementar las disposiciones de esta política en las tareas cotidianas de su equipo. Por ejemplo, el jefe de recursos humanos se asegura de que en los procesos de contratación se firme la autorización de datos por parte de empleados y que los archivos de personal se custodien confidencialmente; el líder del área comercial vela porque las listas de correos de clientes tengan solo contactos autorizados, etc. Esta corresponsabilidad garantiza una cultura de protección de datos en todos los niveles.

8. Divulgación y Aceptación de la Política Interna

Esta política interna se documenta y se mantiene disponible para consulta de todos los empleados en los medios corporativos (por ejemplo, en la intranet, o en físico en un manual en la oficina principal). En el proceso de **inducción** de nuevo personal, se incluye una sesión sobre protección de datos personales donde se les explica esta política y firman un documento de compromiso de cumplimiento. Periódicamente, se pueden realizar

 pseaconsultores

 PSEA Consultores Oficial

 Psicólogos Especialistas Asociados - PSEA

 pseaconsultoresoficial

	POLITICA INTERNA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO	DIR-COM-09
		VERSION	01
		VIGENCIA	28/08/2025
		PAGINA	12 de 12

comunicados internos o refrescos de capacitación para recordar las obligaciones y actualizar sobre novedades normativas.

Cada colaborador, al firmar su contrato laboral o acuerdo de servicios, acepta acatar las políticas internas de la empresa, incluyendo esta Política de Tratamiento de Datos Personales. El desconocimiento de la misma no exime de responsabilidad; por ello se insiste en su socialización permanente.

9. Actualización, Vigilancia y Cumplimiento

Este manual interno rige desde su fecha de aprobación por la Gerencia de Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. y será **revisado al menos anualmente**, o antes si ocurren cambios normativos significativos en materia de protección de datos en Colombia. Cualquier modificación será comunicada internamente a todo el personal mediante circulares o reuniones informativas. La versión vigente de la política llevará una identificación de fecha de última actualización.

La Alta Dirección de la empresa respalda esta política y asignará los recursos necesarios para su implementación. Además, podrá ordenar **auditorías internas** o evaluaciones aleatorias para verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones aquí contenidas. Ante eventuales incumplimientos o debilidades detectadas, se establecerán planes de mejora (por ejemplo, reforzar controles, impartir capacitaciones extraordinarias, ajustar contratos con proveedores, etc.).

Finalmente, se recuerda que el adecuado cumplimiento de esta política no es solo una exigencia legal sino parte del **compromiso ético** de la empresa con el respeto a la privacidad de las personas. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene facultades de vigilancia y sanción en caso de infracciones a la normatividad de datos personales [60][61], por lo que todos debemos actuar con diligencia para evitar situaciones que puedan derivar en investigaciones o multas, y sobre todo, para mantener la **confianza** que nuestros clientes, empleados y aliados han depositado en nosotros al entregarnos su información personal.

Fecha de adopción interna: Enero de 2025.

Aprobado por: Dirección General, Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S.

(Este documento interno es de uso confidencial y restringido al personal de Psicólogos Especialistas Asociados S.A.S. Queda prohibida su reproducción o difusión externa sin autorización. Cualquier inquietud sobre su contenido o aplicación práctica puede dirigirse al Responsable Interno de Protección de Datos.)

 pseaconsultores

 PSEA Consultores Oficial

 Psicólogos Especialistas Asociados - PSEA

 pseaconsultoresoficial