

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

**CENTRO ESPECIALIZADO EN NEUROREHABILITACIÓN INTEGRAL
CREER IPS S.A.S.**

1. Introducción

En cumplimiento de la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, por los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, CREER IPS S.A.S. — Centro Especializado en Neurorehabilitación Integral — crea esta política con el fin de establecer los lineamientos para la recolección, tratamiento y uso de datos personales de sus pacientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés.

CREER IPS S.A.S. fue fundada en 2011 y se proyecta en el Eje Cafetero como líder reconocido en servicios de Neurorehabilitación Integral, con programas especializados en Neurodesarrollo, Neurorehabilitación, Rehabilitación Osteomuscular y Aprendizaje. Reconociendo la importancia del tratamiento responsable de los datos personales de sus pacientes, colaboradores y grupos de interés, bajo estrictos criterios de seguridad, privacidad, confidencialidad, libertad y transparencia, hace pública la presente Política.

2. Responsable del tratamiento de datos personales

La entidad responsable del tratamiento y protección de los datos personales es:

Razón Social	CREER IPS S.A.S. — Centro Especializado en Neurorehabilitación Integral
NIT	900.445.827-9
Sede Principal	Calle 9 No. 16-31, Barrio Los Alpes, Pereira — Neurorehabilitación
Sede Alpes 10	Cra 14 bis # 10-47, Consultorio 803, Edificio Alpes 10, Pereira — Ortopedia
Sede Dosquebradas	Calle 18 # 17-35, Dosquebradas — Santa Mónica Neurorehabilitación
Teléfono fijo	(6) 341 91 59
Teléfonos móviles	Sede Principal: 318 464 9719 — 321 831 2410

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

	Sede Alpes 10: 321 820 4852 — 315 893 3701
Correo electrónico	calidad@creerips.com.co
Correo RRHH	rrhh@creerips.com.co
Página web	www.creerips.com.co
WhatsApp	https://wa.link/woxubn
Fundación	Pereira, 2011

3. Marco jurídico

El tratamiento de datos personales que realiza CREER IPS S.A.S. tiene los siguientes fundamentos jurídicos:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15 — Derecho al Habeas Data.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 — Protección de Datos Personales.
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
- Decreto Único 1074 de 2015 — Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Resolución 1995 de 1999 — Historia Clínica.
- Ley 2015 de 2020 — Historia Clínica Electrónica Interoperable.
- Ley 1751 de 2015 — Derecho fundamental a la salud.
- Ley 1755 de 2015 — Derecho de petición.
- Disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

4. Definiciones

Para efectos de la presente política se adoptan las siguientes definiciones:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato personal sensible:** aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelen origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

- **Dato personal privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para su titular.
- Dato personal público: dato calificado como tal según mandatos de la ley o la Constitución Política.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- **Habeas Data:** derecho de los titulares a conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas sobre ellos en bases de datos.
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica que decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. Principios aplicables al tratamiento de datos

El tratamiento de datos personales en CREER IPS S.A.S. se regirá por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** el tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- **Principio de finalidad:** el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, informada al titular.
- **Principio de libertad:** el tratamiento solo puede llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- **Principio de transparencia:** se garantiza el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** los datos no pueden estar disponibles en medios masivos salvo autorización expresa.
- **Principio de seguridad:** se adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los registros evitando su adulteración o acceso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación laboral.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

6. Finalidad del tratamiento de datos

CREER IPS S.A.S. realizará el tratamiento de los datos personales para el desarrollo de su objeto social como Centro Especializado en Neurorehabilitación Integral, con programas de Neurodesarrollo, Neurorehabilitación, Rehabilitación Osteomuscular y Aprendizaje, y servicios de Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Hidroterapia y Psicología. Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:

- Registrar y actualizar los datos entregados por el titular.
- Prestar servicios de salud especializados en neurorehabilitación y rehabilitación integral.
- Gestionar el proceso de agendamiento, modificación y cancelación de citas a través de los canales de atención, incluyendo el asistente virtual Creeko.
- Verificar la identidad del paciente y gestionar autorizaciones de servicios de salud emitidas por EPS, Medicina Prepagada o pólizas.
- Caracterizar y hacer seguimiento a la población para la gestión del riesgo en salud.
- Entregar reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos de entidades de control.
- Evaluar indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Gestionar la historia clínica del paciente según la Resolución 1995 de 1999 y la Ley 2015 de 2020.
- Tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).
- Gestionar procesos de selección, evaluación y vinculación de personal (correo: rrhh@creerips.com.co).
- Cumplir obligaciones constitucionales, legales y contractuales en desarrollo del objeto social.
- Enviar comunicaciones relacionadas con el proceso de atención del paciente a través de WhatsApp, SMS, correo electrónico u otros medios de contacto autorizados.
- Suministrar información a las autoridades competentes cuando sea legalmente requerida.

7. Datos personales recolectados

Para el cumplimiento de sus finalidades, CREER IPS S.A.S. recolecta las siguientes categorías de datos personales:

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

Datos básicos de identificación:

- Nombre completo, tipo y número de documento de identidad del usuario.
- Nombre completo, tipo y número de documento de identidad del acudiente y/o cuidador.
- Fecha de nacimiento, departamento, ciudad/municipio, dirección, teléfono y correo electrónico.

Información de atención en salud:

- Entidad remitora: EPS, Medicina Prepagada o Particular.
- Nombre de la entidad, tipo de usuario (paciente nuevo o antiguo).
- Número y/o imagen de autorización de servicios de salud.

Información poblacional — datos sensibles (suministro voluntario):

- **Pertenencia étnica:** Indígena, Afrocolombiano/Afrodescendiente, Raizal, Palenquero, Rom/Gitano u otra.
- **Grupo poblacional:** Víctima del conflicto armado, Desplazado, Privado de la libertad, Migrante/Refugiado, Habitante de calle, Mujer gestante, Adulto mayor, Población LGBTIQ+, entre otros.
- **Tipo de discapacidad:** Física/Motora, Visual, Auditiva, Cognitiva/Intelectual, Psicosocial/Mental, Múltiple u otra.

Los datos de información poblacional tienen carácter sensible según la Ley 1581 de 2012. Su suministro es completamente voluntario y se recolectan exclusivamente para garantizar una atención con enfoque diferencial, respetuosa de la identidad y condiciones particulares de cada paciente. El titular podrá negarse a autorizar su tratamiento sin que ello afecte la prestación del servicio de salud.

8. Derechos de los titulares

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales que reposan en las bases de datos de CREER IPS S.A.S.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos personales, previa solicitud.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMN-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

- Solicitar la supresión de sus datos cuando considere que no se respetan los principios y derechos constitucionales y legales.
- **Limitaciones a la supresión y revocatoria en materia de salud:** el derecho de supresión y la revocatoria de la autorización no son absolutos. En el caso de la historia clínica, la supresión o eliminación de datos no procede cuando exista un deber legal de conservación, custodia, trazabilidad o defensa judicial. La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, cuya custodia corresponde al prestador de servicios de salud que la generó, conforme a la Resolución 1995 de 1999 y la Ley 2015 de 2020. En consecuencia, CREER IPS S.A.S. podrá negar la supresión de datos cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal, la defensa de sus intereses jurídicos o la protección de la salud e integridad del titular.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la normatividad vigente.
- Los menores de edad ejercerán sus derechos a través de su representante legal: padre, madre, tutor, curador o quien acredite legalmente su representación, incluido quien ejerza la patria potestad.

9. Deberes de Creer IPS SAS

CREER IPS S.A.S., como responsable del tratamiento de datos personales, está obligada a:

- Garantizar a los titulares el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos.
- Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Mantener la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar y rectificar la información de los titulares cuando sea necesario.
- Tramitar de manera oportuna las consultas, peticiones y reclamos formulados por los titulares.
- No vender, circular ni intercambiar las bases de datos sin causa legal o contractual que lo justifique.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. Autorización y política del tratamiento

Con antelación al inicio de cualquier proceso de atención, CREER IPS S.A.S. solicitará al titular su autorización para el tratamiento de sus datos personales, indicando la finalidad para la cual se solicitan. Esta autorización se obtiene a través de:

- Los canales digitales de atención, incluyendo el asistente virtual Creeko, disponible vía WhatsApp (<https://wa.link/woxubn>).
- El formulario de contacto disponible en www.creerips.com.co/contactanos.
- De forma presencial en cualquiera de las sedes de CREER IPS en los horarios de atención establecidos.

Dado que CREER IPS S.A.S. trata datos sensibles de salud, la autorización para el tratamiento de datos personales debe ser previa, expresa e informada, conforme a los artículos 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012. Por lo anterior, antes de continuar con cualquier proceso de agendamiento, modificación o cancelación de citas a través de los canales de atención de CREER IPS S.A.S. —incluyendo el asistente virtual Creeko—, se presentará al titular la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y se requerirá su aceptación expresa. El titular deberá manifestar su consentimiento de forma afirmativa antes de continuar con el proceso. Sin dicha aceptación previa, no se procederá con el agendamiento. La política completa está disponible en www.creerips.com.co.

Cuando la finalidad del tratamiento varíe sustancialmente, se informará al titular y se solicitará una nueva autorización acorde con la nueva finalidad.

11. Datos de niños, niñas y adolescentes

CREER IPS S.A.S. trata datos personales de niños, niñas y adolescentes en el marco de la prestación de servicios de salud especializados en neurodesarrollo, neurorehabilitación y aprendizaje, garantizando en todo momento la prevalencia del interés superior de los menores y la materialización de sus derechos fundamentales a la vida, a la salud y a la dignidad humana.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

La autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de los datos personales de menores de edad será otorgada por su representante legal, entendido como el padre, la madre, el tutor, el curador o cualquier persona que acredite legalmente su representación, incluyendo a quien ejerza la patria potestad. Lo anterior se realizará previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, cuando su edad, madurez, autonomía y capacidad de comprensión lo permitan, valorando su opinión frente al tratamiento de sus datos personales.

La opinión del niño, niña o adolescente será tomada en cuenta de manera proporcional a su grado de madurez y comprensión, sin que ello sustituya la autorización que legalmente corresponde otorgar al representante legal ni implique que el menor pueda definir por sí solo quién ejerce su representación legal, salvo los casos en que exista decisión de autoridad competente o disposición legal especial.

En caso de conflicto entre los representantes legales, ausencia de autorización clara, duda sobre la legitimación de quien comparece, oposición del menor, posible vulneración de derechos o conflicto de intereses, CREER IPS S.A.S. podrá abstenerse de realizar tratamientos no indispensables, limitar el tratamiento a lo estrictamente necesario para la prestación del servicio de salud o acudir a la autoridad competente, según corresponda.

12. Procedimiento para el ejercicio de derechos – Habeas Data

Los titulares de datos personales, o quienes los representen legalmente, podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización de sus datos personales a través de los siguientes canales de CREER IPS S.A.S.:

- Correo electrónico: actualiza.datos@creerips.com.co
- Formulario web: www.creerips.com.co/contactanos
- Formulario PQRSF: disponible en www.creerips.com.co (sección PQRSF)
- De forma presencial en cualquiera de las sedes de CREER IPS en los horarios de atención.
- Teléfono fijo: (6) 341 91 59

La solicitud debe contener: identificación del titular, descripción clara de los hechos, dirección y datos de contacto, y documentos de soporte. Si el reclamo resulta incompleto, CREER IPS S.A.S. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que subsane las fallas; si no lo hace en dos (2) meses, se entenderá desistido. Mientras el reclamo esté en curso, la base de datos deberá incluir la leyenda

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

“reclamo en trámite” junto con el motivo, en un término no superior a dos (2) días hábiles, conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Las solicitudes serán atendidas en los siguientes plazos:

Tipo de solicitud	Plazo máximo
Consultas	10 días hábiles, prorrogables por 5 días hábiles (Ley 1581 de 2012)
Reclamos (corrección, actualización, supresión)	15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles (Ley 1581 de 2012)
PQRSF — Casos de riesgo en salud	72 horas (Ley 1751 de 2015)

13. Encargados del tratamiento y transferencia a terceros

En cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada promovido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), CREER IPS S.A.S. informa que para el desarrollo de su objeto social hace uso de encargados del tratamiento, es decir, terceros que procesan datos personales por cuenta de la IPS. Dichos encargados están sujetos a las políticas de seguridad y confidencialidad de CREER IPS S.A.S. y a las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012. Entre los encargados del tratamiento se encuentran, entre otros, los siguientes:

- **Software de historia clínica electrónica:** plataforma tecnológica que almacena y gestiona la historia clínica de los pacientes.
- **Proveedor del asistente virtual Creeko y plataformas de agendamiento:** herramientas digitales utilizadas para la gestión de citas y comunicación con los pacientes.
- **WhatsApp / Meta:** canal de comunicación utilizado para el envío de notificaciones, recordatorios de citas y atención de solicitudes de los pacientes.
- **Almacenamiento en la nube y proveedores tecnológicos:** servicios de infraestructura tecnológica para el almacenamiento, respaldo y procesamiento de información.
- **Proveedores de contabilidad, seguridad y archivo:** terceros que apoyan procesos administrativos, financieros y de custodia documental de la IPS.

14. Tratamiento de imágenes, videos, audios y registros audiovisuales

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	CODIGO: PO-ADMON-01	VERSION: 1	FECHA DE VIGENCIA: 15/05/2026

Las imágenes, videos, audios, grabaciones de videollamadas y registros de cámaras de seguridad constituyen datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, en la medida en que permiten identificar o hacer identificable a una persona natural. CREER IPS S.A.S. podrá capturar y tratar este tipo de información en los siguientes contextos:

- **Cámaras de seguridad (CCTV):** instaladas en las sedes de CREER IPS S.A.S. con fines de seguridad, protección de personas e instalaciones y prevención de incidentes. Los registros serán conservados por el tiempo necesario y, en todo caso, conforme a la normatividad aplicable.
- **Registros audiovisuales en el marco de la atención en salud:** fotografías, videos o audios tomados durante la prestación de servicios terapéuticos y de rehabilitación, con finalidades clínicas, de seguimiento y de evolución del paciente. Estos registros hacen parte de la historia clínica y están sujetos a las mismas normas de custodia y reserva.
- **Comunicaciones a través de canales digitales:** audios, imágenes o videos compartidos por los titulares a través de WhatsApp u otros canales digitales habilitados por CREER IPS S.A.S., los cuales serán tratados únicamente para la finalidad por la que fueron enviados.

15. Medidas de seguridad

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, CREER IPS S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información. CREER IPS S.A.S. es una institución certificada y vigilada que cumple con los estándares de calidad en sus procesos.

16. Vigencia y modificaciones

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entra en vigencia a partir de su publicación en el año 2026 y estará disponible en www.creerips.com.co. CREER IPS S.A.S. está facultada para modificarla en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial será comunicado a los titulares de los datos personales a más tardar al momento de entrada en vigor de las nuevas disposiciones, a través de los canales de atención de la IPS y su página web oficial.

Elaboró: Coordinador de Tecnología y Datos	Revisó: Abogado Creer IPS y Líder de Sistema Integrado de Gestión
--	---