

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES **WWW.NOVAEMEDICAL.COM**

Vigencia: Esta Política rige a partir del 22 de septiembre de 2023. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y la respectiva Autorización, para las cuales fueron recolectados.

Introducción: NOVAE (En adelante El consultorio) en cumplimiento de la normatividad relativa a la privacidad, pero cumplimiento a nuestros valores éticos y profesionales que atañen al secreto profesional con nuestros clientes, nuestros potenciales clientes, aliados comerciales y posibles interesados en los servicios de El consultorio en la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos (en adelante la “Política”) se establecen las finalidades, alcance, medidas y procedimientos de nuestras bases de datos, así como los mecanismos con que los titulares cuentan para conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos suministrados, o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente Política.

La adquisición de los Servicios de Salud por parte de nuestros clientes implica la aceptación de esta política, por lo cual es importante conocer los derechos y obligaciones que se derivan de esta, por ser jurídicamente un contrato denominado “*Click-wrap agreement*”, el cual requiere la autorización expresa por parte de los usuarios para los usos y otros tratamientos que aquí se describen se presume al continuar con el agendamiento de las citas y el pago de las mismas.

Referencias Normativas:

- a. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia. Derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre.
- b. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- c. Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- d. Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- e. Circular 886 de 2014. Por la cual se reglamente el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- f. Circular Externa 02 de 2015. Por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio impartió instrucciones a los responsables del tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las cámaras de comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el registro nacional de bases de datos a partir del 9 de noviembre de 2015.
- g. Resolución 839 de 2017 y Resolución N° 1995 de 1999 sobre manejo de historias clínicas
- h. Decreto 2200 de 2005 (Ver Capítulo IV) Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Prescripción de Medicamentos.

CAPÍTULO I: Definiciones, Alcance y Principios

1.1 Definiciones. Los siguientes conceptos tendrán el significado que a continuación se detalla, sea que su uso se presente de manera singular o plural a lo largo del texto de la Política. Así, para:

1.1.1. **“Aviso de privacidad”:** Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

1.1.2. **“Autorización”:** Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

1.1.3. **“Base de Datos”:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

1.1.4. **Dato Financiero:** Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

1.1.5 **“Dato personal”:** Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos. 2

1.1.6. **“Dato público”:** Es uno de los tipos de datos personales existentes. 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.

1.1.7. **“Dato semiprivado”:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

1.1.8. **“Dato privado”:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.

1.1.9. **“Datos sensibles”:** son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

1.1.10. **“Encargado del tratamiento”:** es la persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.

1.1.11 **Historia Clínica:** Según la Resolución Número 1995 de 1999 La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

1.1.11. **“Responsables del tratamiento”**: Son las persona naturales o jurídicas, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.

1.1.12. **“Titulares”**: Son las persona naturales o jurídicas cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

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

1.1.14. **“Transferencia”**: Se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.

1.2. **Alcance de la Política de Tratamiento de Información**. Esta Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de NOVAE, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales para estos efectos junto a Santiago Luna quien funge como asesor de marketing del Consultorio. En su calidad de responsables, se busca proteger los datos de los titulares, en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.

Para ello, NOVAE y Santiago Luna implementan protocolos de protección humanas, administrativas, técnicas y jurídicas que razonablemente están a su alcance para lograr esta protección. Los titulares aceptan expresamente esta forma de protección y declaran que la considera conveniente y suficiente para todos los propósitos. El personal que tiene acceso a la información está entrenado para conservar los datos para efectos de la creación y alimentación de historias clínicas y con miras a la prestación de servicios de salud.

1.3. **Principios del Tratamiento de Datos Personales**. El tratamiento de datos personales de esta Política estará orientado por los principios dispuestos en el artículo 4 de la ley 1581 de 2012, así como por todas las regulaciones concernientes a la ética médica y a la historia clínica y manejo documental de información médica.

El consultorio, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y en general Tratará los Datos Personales de los Titulares, de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política y de conformidad con la normatividad que atañe a la Historia Clínica. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por El consultorio, los responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales, deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al **habeas data** de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley y a los lineamientos internos de El consultorio. Estos principios son:

a. **Autorización previa**: Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, la cual se presume con la aceptación y agendamiento de las consultas y valoraciones médicas en cualquier de las patologías establecidas en el sitio web.

b. **Finalidad autorizada**: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o a las mencionadas en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.

c. **Calidad del Dato Personal**: El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, El consultorio

deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.

d. **Entrega de información al Titular:** Cuando el Titular lo solicite, El consultorio deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de El consultorio encargada de la protección de datos personales (ver punto 7 de la presente Política).

e. **Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de El consultorio que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido habilitados por El consultorio para llevar a cabo el Tratamiento.

f. **Temporalidad:** El consultorio no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.

g. **Acceso restringido / Seguridad:** Salvo por los Datos Personales expresamente autorizados, El consultorio no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

h. **Confidencialidad:** El consultorio debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales por parte de El consultorio, deberá hacer referencia a esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla, todo en atención a la ética profesional médica y al carácter reservado de las historias clínicas.

i. **Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los responsables como confidencial o bajo reserva, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y El consultorio haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley, en atención a la normatividad específica que regula el tratamiento de historias clínicas

j. **Individualidad:** El consultorio mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tiene la calidad de Encargado de las Bases de Datos en las que es Responsable.

k. **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

CAPÍTULO II: Finalidades del Tratamiento

2.1 Finalidad Principal: El consultorio realizará el Tratamiento de los Datos Personales para efectos de prestar con excelencia y profesionalismo servicios de salud de consulta, valoración y eventual práctica de cirugías en la especialidad de colón y gastrointestinal. Dichos servicios de salud implican el seguimiento a los pacientes, para contactar a los pacientes y asegurar los agendamientos. Los datos servirán para el envío de comunicaciones personalizadas por correo electrónico con miras a valorar continuamente la salud y evolución de los pacientes, así como buscar referidos y potenciales pacientes. También para el análisis estadístico y ejercicios de minería de datos en modelos probabilísticos que permitan entender mejor a los pacientes y a los potenciales usuarios del consultorio y de

esta forma diseñar y ofrecer servicios que se adapten a las necesidades concretas de los pacientes con miras a la salud de estos.

2.2 Conservación de Datos: En virtud del artículo 3 de la Resolución 839 de 2017: *“Retención y tiempos de conservación documental del expediente de la historia clínica. La historia clínica debe retenerse y conservarse por el responsable de su custodia, por un periodo mínimo de quince (15) años, contados a partir de la fecha de la última atención. Los cinco (5) primeros años dicha retención y conservación se hará en el archivo de gestión y los diez (10) años siguientes en el archivo central. Para las historias clínicas de víctimas de violaciones de derechos humanos o infracciones graves al Derecho Internacional Humanitario, los términos de retención y conservación documental se duplicarán. Si al momento de tener en custodia una historia clínica, esta llegare a formar parte de un proceso relacionado con delitos de lesa humanidad, la conservación será permanente, lo cual deberá garantizar la entidad a cuyo cargo se encuentre la custodia, utilizando para tal fin los medios que considere necesarios”*

En ese orden de ideas, todo dato recopilado de los pacientes para el agendamiento de citas será conservado de acuerdo con estos lineamientos frente a la eventual liquidación de NOVAE y en los tiempos exigidos por la anterior Resolución.

2.3 Transferencia a Terceros: Los datos estadísticos referentes a patologías, podrán compartir la información con el hospital donde resida el consultorio médico de los doctores, como protocolo de seguridad y de seguimiento del hospital. En este momento el hospital es la Clínica de la Mujer. NOVAE se reserva el derecho de compartir la información con la clínica con la que esté trabajando en el momento, o con las IPS o EPS, exclusivamente para fines científicos, profesionales e investigativos, sin vulnerar la identidad de las personas y exclusivamente datos e información relacionado con las patologías, tratamientos y medicamentos con fines académicos, investigativos o por orden del gobierno o Ministerio de Salud para las estadísticas oficiales.

2.4 Las demás finalidades: Cualquiera que determinen los responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de El consultorio y con el fin de optimizar e individualizar el servicio, incluyendo fines de mercadeo, como mensajes de seguimiento, encuestas de satisfacción, información relacionada con las novedades del tratamiento del sistema gastrointestinal.

2.5 Responsables del Tratamiento: Los doctores Andrés Lanza Díaz y David Mayo. La secretaria del consultorio que labore en el momento, que procesa la información y contacta a los pacientes. La información de los pacientes debe ser diligenciada en la base de datos de la clínica de la mujer o en el lugar donde se encuentre el consultorio y el proveedor encargado de acciones de Marketing Digital es la agencia Valúa a cargo de Santiago Luna.

CAPÍTULO III: Datos Personales Suministrados y Forma de Obtención

NOVAE podrá pedir expresamente a los titulares o recolectar de su comportamiento en la página web, como Cookies o cualquier sistema de seguimiento, salvo las excepciones relacionadas con datos sensibles o datos de menores de edad, los datos que sean necesarios para cumplir la finalidad de las bases de datos, a saber:

3.1. Respecto de las bases de datos de usuarios, proveedores y aliados comerciales: Nombre y apellidos, número de identificación, fecha de nacimiento, edad, dirección de correspondencia, teléfono de contacto, correo electrónico, información relacionada, historial de navegación en el sitio web o la Plataforma, historial de agendamiento o compras, historial de casos abiertos con servicio al cliente, historial de preguntas a expertos en el sitio web, historial de interacciones en la página web o redes sociales, información relativa a

antecedentes de enfermedades familiares, y cualquier otro dato que fuere necesario para lograr las finalidades descritas y una adecuada prestación de los Servicios de Salud.

3.2. Respeto de datos de carácter sensible y su tratamiento. De acuerdo con la ley 1581 de 2012, son considerados datos de carácter sensible los siguientes: el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con el estado de salud, la vida sexual y los datos biométricos, o cualquier otro que pueda afectar la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación. Teniendo en cuenta las características de El consultorio, las actividades que desarrolla, y las finalidades descritas en la presente Política, El consultorio requiere realizar el tratamiento de algunos datos sensibles, en la forma y condiciones que se indican a continuación:

3.7.1. Datos relacionados con menores de edad. El consultorio Tratará los Datos Personales de los menores de 18 años, siempre que exista el consentimiento previo y expreso de padres o tutores legales por escrito.

En estos casos, los padres o tutores legales pueden cambiar o revocar la Autorización tal como se describe en esta Política.

Adicionalmente, el Tratamiento de los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. El Tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. En todo momento se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. El niño, niña o adolescente será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- d. Para efectos de las bases de datos de clientes, se exceptuará el uso de su imagen, salvo por conducta concluyente dentro de vídeos de seguridad de nuestras oficinas.

3.7.2. Otros datos sensibles. Dada la naturaleza de los Servicios prestados por El consultorio y por la variedad y naturaleza de los datos personales que pueden estar involucrados en una consulta en particular, EL CONSULTORIO podrá requerir el tratamiento de otros datos personales sensibles, específicamente para fines médicos, científicos e investigativos, incluyendo pero no limitando a exámenes médicos, de laboratorio o cualquier dato de carácter biológico o biométrico etc.

CAPÍTULO IV AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN

4.1. Mediante el agendamiento de citas los pacientes manifiestan como titulares de los Datos Personales que:

4.1.1. Mediante el suministro voluntario de alguno de los datos personales en la forma señalada en el numeral anterior, la autorización expresa verbal o por escrito, o el registro mediante el *Newsletter* o cualquier forma de pago o aceptación de los servicios prestados por EL CONSULTORIO, el titular autoriza expresa e inequívocamente a EL CONSULTORIO para recolectar datos personales y cualquier otra información que suministre, así como para realizar el tratamiento sobre sus datos personales, de conformidad con esta Política y la ley, incluyendo la posibilidad de realizar grabaciones de las llamadas y videollamadas que se realicen con el Usuario para posterior control de calidad, así como autoriza a ser contactado por cualquier medio para efectos de cumplimiento y confirmación de citas, seguimientos, promociones, información de interés, etc.

4.1.2. Se les informa que, en caso de recolección de información sensible, estos tienen derecho a no contestar las preguntas que le sean formuladas y a no entregar los datos solicitados.

4.1.3. Se les informa acerca de las finalidades para las cuales se utilizarán los datos sensibles recolectados, los cuales se encuentran descritos en el capítulo III de esta Política.

4.1.4. Entienden que son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, así como los de origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con el estado de salud, la vida sexual y los datos biométricos.

4.1.5. Comprenden las medidas de seguridad que El consultorio implementa para brindar protección a los datos personales que recolecta y, por tanto, aceptan las mismas.

CAPÍTULO V TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADOS EN LAS BASES DE DATOS DE EL CONSULTORIO

5.1. Usos bajo la Política. EL CONSULTORIO solo tratará los datos personales y otra información de los titulares para las finalidades descritas y los usos autorizados en esta Política o en las leyes vigentes. En adición a lo mencionado en otras secciones, el titular expresamente autoriza a EL CONSULTORIO para el tratamiento de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos y en las siguientes circunstancias:

5.1.1. Establecer comunicación entre EL CONSULTORIO y los titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos.

5.1.2. Auditar, estudiar y analizar la información de las bases de datos para diseñar y ejecutar estrategias administrativas, estratégicas, de seguridad relacionadas con el personal de EL CONSULTORIO.

5.1.3 Suministrar la información y datos personales de los titulares a las sociedades subsidiarias, filiales o afiliadas a EL CONSULTORIO, aliados comerciales o a otras sociedades o personas que EL CONSULTORIO encargue para realizar el tratamiento de la información y cumplir con las finalidades descritas en la presente Política y el objeto de la relación laboral, comercial o civil con los titulares.

5.1.4 Con el fin de preservar la seguridad de EL CONSULTORIO, analizar y verificar la información de los empleados y colaboradores de EL CONSULTORIO y de aquellos que participen en procesos de selección, así como de los pacientes DEL CONSULTORIO.

5.1.5 Transferir, transmitir y suministrar la información y datos personales de los titulares a terceros, en aquellos casos en que EL CONSULTORIO participe en procesos de fusión, integración, escisión, adquisición y/o liquidación.

5.1.7 Verificar conflictos de intereses o posibles irregularidades con los nuevos contratistas, aliados, proveedores, clientes y/o empleados de EL CONSULTORIO.

5.1.8 Consultar, almacenar y usar la información financiera obtenida que terceros administradores de bases de datos, previa autorización del titular para dicha consulta y a través de la pasarela de pago utilizada por la página web.

5.1.9 Combinar los datos personales con la información que se obtenga de otros aliados o compañías o enviarla a los mismos para implementar estrategias comerciales conjuntas.

5.1.11 Cuando la información deba ser revelada para cumplir con leyes, regulaciones o procesos legales, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones de los

Servicios, para detener o prevenir fraudes, ataques a la seguridad de EL CONSULTORIO o de otros, prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros.

5.1.12 Auditar, estudiar y analizar la información de las bases de datos para diseñar estrategias comerciales y aumentar y/o mejorar los productos y/o servicios que ofrece EL CONSULTORIO.

5.1.13 Auditar, estudiar, analizar y utilizar la información de las bases de datos para diseñar, implementar y desarrollar, programas, proyectos y eventos.

5.1.14 Auditar, estudiar, analizar y utilizar la información de la base de datos para la socialización de políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.

5.1.15 Transmitir, transferir y suministrar la información y datos personales de los titulares a aliados estratégicos nacionales y/o extranjeros para que estos contacten a los titulares para ofrecerles servicios de su interés, recibir ofertas de los titulares, invitar a la participación en programas, proyectos, eventos, socializar políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.

5.1.16 Realizar actividades de mercadeo de los servicios y productos ofrecidos.

5.1.17 Informar sobre el alcance y características de los servicios y productos de EL CONSULTORIO.

5.1.18 Cualquier otro uso que se enmarque en las finalidades ya expuestas y que se relacione con el objeto social de EL CONSULTORIO y su actividad.

5.2. Autorización para nuevos usos. EL CONSULTORIO podrá solicitar autorización de los titulares para nuevos usos de sus datos o información, para lo cual publicará los cambios en la presente Política de Tratamiento en su página web o en cualquier medio que estime conveniente según el caso.

5.3. Almacenamiento de datos personales. El titular autoriza expresamente a EL CONSULTORIO para que almacene los datos de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos de los titulares.

CAPÍTULO VI DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

a. Derecho de actualización: Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a El consultorio o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b. Derecho de prueba: Solicitar prueba de la Autorización otorgada a El consultorio, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del Tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

c. Derecho de información: Presentar solicitudes ante El consultorio o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

d. Derecho de quejas y reclamos: Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante El consultorio de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

e. Derecho de revocación: Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de El consultorio, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento El consultorio o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la Base de Datos del Responsable.

f. Derecho de acceso: Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.

g. Derecho de conocimiento: Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información. Así como conocer a la dependencia o persona facultada por El consultorio frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

h. Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en virtud de la cual no sea posible dicha supresión.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su documento de identificación o copia del mismo. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

6.1 Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El consultorio ha designado a la gestión de Servicio al Cliente como área a cargo de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona designada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

a. Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes para conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales; solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley, entre otras.

b. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

c. Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

novaemedical@gmail.com.

6.2 Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales

6.2.1 Consultas

El consultorio dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de El consultorio.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente novaemedical@gmail.com, o telefónicamente en la línea de atención (+571) 311 884 5436, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, El consultorio guardará prueba de la consulta y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos para seguir para la presentación de consultas:

- a. Las solicitudes se deberán formular por escrito.
- b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar el documento de identificación del Titular o copia de este, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, El consultorio recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de El consultorio.
- d. La persona asignada para atender la consulta dará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por El consultorio.
- e. En todo caso, la respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por El consultorio.

6.2.2 Reclamos

El consultorio dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen reclamos respecto de: (i) Datos Personales Tratados por El consultorio que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la Autorización o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de El consultorio.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente para los asuntos relacionados con esta Política novaemedical@gmail.com o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 311 884 5436, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, El consultorio guardará prueba del reclamo y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos para seguir para la presentación de reclamos:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita.

b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

c. El reclamo debe contener la siguiente información: (i) Nombre y número de documento de identificación del Titular. (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto). (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante. (iv) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos. (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, revocatoria, supresión, o cumplimiento de deberes). (vi) Los documentos que se quiera hacer valer. (vii) Firma, correo electrónico, nombre y número de identificación del solicitante del reclamo.

d. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, El consultorio requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

e. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de El consultorio no es competente para resolverlo, dará traslado al Analista de Servicio al Cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

f. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de El consultorio donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

6.2.4. Revocatoria

El Titular puede revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o exista una obligación legal o contractual.

2.7. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad, El consultorio ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los Datos Personales de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y a las personas autorizadas por El consultorio de acuerdo con esta Política. El consultorio no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

Es importante tener en cuenta que internet es una red global de comunicación que implica la transmisión de información en una red mundial. En este sentido, pese a que El consultorio cuenta con medidas necesarias para la protección de los Datos Personales, es posible que los mismos se vean afectados por las fallas propias de internet.