

## Política de Protección de Datos Personales DESMÉDICOS S.A.S.

### I. DEFINICIONES

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f. **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g. **DESMÉDICOS:** Es la sociedad DESECHABLES MÉDICOS S.A.S., sigla DESMÉDICOS S.A.S.
- h. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- i. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- l. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

## II. **NORMATIVIDAD**

### A. **MARCO LEGAL**

- a. Constitución Política de Colombia
- b. Ley 1581 de 2012 y demás leyes que lo modifiquen o reglamenten
- c. Decretos Reglamentarios
- d. Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011
- e. Circulares Externas expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio

### B. **ALCANCE**

Esta política se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja, controle o encargue **DESMÉDICOS** a personas naturales, y a las bases de datos personales de propiedad de **DESMÉDICOS** que contengan información personal de quienes ostentan la calidad de empleados, clientes, consumidores y, en general, usuarios y terceros que acceden o registren sus datos a través de nuestra página web, siempre y cuando estos sean personas naturales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

### C. **TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS POR DESMÉDICOS**

Los datos personales respecto de los cuales **DESMÉDICOS** ostenta el carácter de Responsable son incluidos en bases de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- a. Proveer beneficios comerciales, ofrecer servicios y productos de interés;
- b. Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales;
- c. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con los recibidos al momento de suministrar los datos personales;
- d. Entregar bienes y servicios acordes con las necesidades particulares del cliente;
- e. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes al momento de adquirir bienes o servicios;
- f. Informar sobre cambios en los referidos productos o servicios;
- g. Evaluar la calidad del servicio;
- h. Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo;
- i. Obtener servicios y bienes;
- j. Enviar mensajes de respuesta a personas que se comuniquen a través del servicio de correo ofrecido a través de la página de internet;
- k. Contar con información suficiente sobre empleados y colaboradores;

### D. **DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS DE DESMÉDICOS**

El Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **DESMÉDICOS**, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **DESMÉDICOS** en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por **DESMÉDICOS** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento, según lo dispuesto en la presente Política.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **E. PROCEDIMIENTO PARA ACCESO, CONSULTA, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Los Titulares de la información tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del Tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos, a través de la presentación de la solicitud respectiva, son:

- a. Dependencias físicas: Con atención a la Gerencia, encargada del cumplimiento de la protección de datos personales, ubicada en la Carrera 77 B Bis No. 76-68 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.
- b. Línea de servicio al cliente: Bogotá (571) 7045641
- c. Correo electrónico: [atencionalcliente@desmedicos.com](mailto:atencionalcliente@desmedicos.com)
- d. Podrá consultar el texto y contenido de la Política de Protección de Datos Personales de **DESMÉDICOS** en la página web [www.desmedicos.com](http://www.desmedicos.com)

Estos canales podrán ser utilizados por titulares de información o terceros autorizados por la ley para actuar en su nombre con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

- a. **Derecho de Acceso:** El titular de la información podrá consultar de forma gratuita sus datos personales. Para conocer los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de **DESMÉDICOS** el titular de información podrá elevar una solicitud a través de cualquiera de las vías de comunicación implementadas, indicando la información que desea conocer a través de cualquiera de las vías arriba señaladas.

La petición será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, este hecho se le informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- b. **Peticiones, consultas y reclamos.** Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **DESMÉDICOS**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. Los derechos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento únicamente se podrán ejercer por:
  - El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
  - Su representante, previa acreditación de la representación.
  
2. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por **DESMÉDICOS** y contener, como mínimo, la siguiente información:
  - Nombre y apellidos del solicitante y del titular.
  - Domicilio y correo electrónico del titular o la información en donde desea recibir la respuesta. A falta de esta información, la respuesta se entregará en las instalaciones de **DESMÉDICOS**.
  - Documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
  - Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
  - En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
  
3. El término máximo para atender la solicitud, queja o 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.

### **III. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS**

El área responsable de atender las peticiones de acceso, rectificación, actualización, supresión de datos o revocatoria del consentimiento o autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, es la Gerencia de **DESMÉDICOS**.

### **IV. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**

**DESMÉDICOS** procederá a registrar oportunamente en el Registro Nacional de Bases de Datos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad competente para este fin, la información requerida sobre de las Bases de Datos de que sea Responsable.

Así mismo, mantendrá actualizada la información aportada de las Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, según el procedimiento que para este fin defina la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **V. MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

El presente manual para el tratamiento de datos personales pretende garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos que **DESMÉDICOS** tenga para las finalidades previstas en la autorización respectiva.

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **DESMÉDICOS** a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley y sus decretos reglamentarios.

**ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual, se tomarán las mismas definiciones establecidas en el Capítulo I – DEFINICIONES, de la presente Política.

**ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.** Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **DESMÉDICOS** en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

- a. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por **DESMÉDICOS** obedece a una finalidad legítima que se informa al Titular;
- b. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- d. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **DESMÉDICOS** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- f. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **DESMÉDICOS** se protege mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que al interior de **DESMÉDICOS** intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## CAPÍTULO II. AUTORIZACIÓN

**ARTÍCULO 4. AUTORIZACIÓN.** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **DESMÉDICOS** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **DESMÉDICOS** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**ARTÍCULO 5. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede ser otorgada por el titular (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas concluyentes e inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La autorización será emitida por **DESMÉDICOS** y será puesta a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales.

**ARTÍCULO 6. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** Las áreas responsables del tratamiento en **DESMÉDICOS** deben contar con las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

**ARTÍCULO 7. AVISO DE PRIVACIDAD:** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

A efectos de garantizar en todos los casos, que la autorización incluya la totalidad de elementos que permiten al titular ejercer en debida forma sus derechos, en el Aviso de Privacidad **DESMÉDICOS** incluirá, al menos, la siguiente información:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo;
- b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c. Los derechos que le asisten como Titular;
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

**ARTÍCULO 8. DATOS SENSIBLES:** Se consideran como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre ellos se encuentran los que revelen de una persona el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**DESMÉDICOS** se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Por lo tanto, en el evento que de manera expresa los titulares de la información autoricen el uso de datos sensibles, **DESMÉDICOS** se obliga a hacer uso de los mismos de conformidad con las reglas establecidas en los decretos reglamentarios nacionales.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

**ARTÍCULO 9. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

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

**DESMÉDICOS** adelantará tratamiento de datos de menores únicamente cuando estas condiciones se presenten. Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

### **CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.** El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **DESMÉDICOS**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **DESMÉDICOS** en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por **DESMÉDICOS** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTÍCULO 11. DEBERES DE DESMÉDICOS EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** **DESMÉDICOS** reconocerá, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, **DESMÉDICOS** hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente.

**ARTÍCULO 12. RETENCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL.** **DESMÉDICOS** retendrá información personal obtenida a través de cualquiera de los medios definidos el tiempo necesario para proporcionar los servicios, productos e información solicitada por usted o en conformidad con el período de retención contemplado en las leyes aplicables.

### **CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

**ARTÍCULO 13. DERECHO DE ACCESO:** El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **DESMÉDICOS** garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. Conocimiento sobre la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. Acceso a los datos personales que están en posesión de **DESMÉDICOS**.
- c. Conocer las circunstancias esenciales del tratamiento de sus datos personales, lo cual se traduce en el deber de **DESMÉDICOS** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**PARAGRAFO:** **DESMÉDICOS** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por un (1) mes calendario, **DESMÉDICOS** cobrará únicamente los gastos de envío, reproducción, o certificación de documentos.

**ARTÍCULO 14. CONSULTAS.** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos que administre **DESMÉDICOS**. En consecuencia, **DESMÉDICOS** garantiza el derecho de consulta, suministrando a estos (titulares), toda la información contenida en nuestras bases de datos que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **DESMÉDICOS** garantiza que tiene:

- a. Habilitados medios de comunicación electrónica tales como el correo electrónico [gerente@desmedicos.com](mailto:gerente@desmedicos.com) y la página web [www.desmedicos.com](http://www.desmedicos.com)
- b. Servicios de atención al cliente a través de la línea de atención al cliente o personalmente en sus instalaciones.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

**ARTÍCULO 15. RECLAMOS.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una de las bases de datos que tenga **DESMÉDICOS** deba ser objeto de **corrección, actualización o supresión**, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante **DESMÉDICOS**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se podrá presentar directamente en la dirección de correo electrónico mencionado en la Política de Tratamiento de Información ([gerencia@desmedicos.com](mailto:gerencia@desmedicos.com))
- b. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c. Si por alguna circunstancia **DESMÉDICOS** recibe un reclamo sobre información personal de cuyo tratamiento no es responsable, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, en caso de conocerlo, e informará de la situación al interesado.
- d. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **DESMÉDICOS** una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y se abstendrá de darle tratamiento al dato personal sobre el cual recae el reclamo, salvo autorización previa y expresa del Titular.
- e. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.



Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, ésta se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **DESMÉDICOS** señalados en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**ARTÍCULO 16. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. DESMÉDICOS** tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto, se tendrá en cuenta en especial lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) **DESMÉDICOS** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) **DESMÉDICOS** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Cada vez que se ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web ([www.desmedicos.com](http://www.desmedicos.com)) o cualquier otro medio idóneo para este fin.

**ARTÍCULO 17. SUPRESIÓN DE DATOS.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **DESMÉDICOS** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **DESMÉDICOS**.

El derecho de cancelación no es absoluto y podrá ser negado por **DESMÉDICOS** cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **DESMÉDICOS** realizará operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

En el evento en que **DESMÉDICOS** proceda con la supresión de uno o varios datos personales a petición de su titular, éste entiende que tal supresión significará la pérdida de beneficios comerciales o personales que tenía como resultado que estos datos reposaran en las bases de datos.

**ARTÍCULO 18. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.** Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, comunicando de esta decisión a **DESMÉDICOS** por cualquiera de los medios definidos en el presente Manual.

Será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento otorgado a **DESMÉDICOS**, indique en ésta si la revocatoria que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal o contractual no podrá ser revocado.

Sin perjuicio de lo anterior, en el evento en que **DESMÉDICOS** proceda con la revocatoria de uno o varios datos personales a petición de su titular, éste entiende que tal supresión significará la pérdida de beneficios comerciales o personales que tenía como resultado que estos datos reposaran en las bases de datos.

**ARTICULO 19. DESTRUCCIÓN DE BASES DE DATOS.** **DESMÉDICOS** procederá a dar destrucción total a las Bases de Datos cuya finalidad haya cesado o terminado en un término no superior a tres (3) meses contados a partir del momento de terminación o cesación de la finalidad. La destrucción de la Base de Datos constará en acta suscrita por el Responsable y Encargado de la base de datos correspondiente.

## **CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.** **DESMÉDICOS** tiene implementadas 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.

La información personal será generalmente almacenada en las bases de datos de **DESMÉDICOS** o en las bases de datos mantenidas por los encargados de las bases de datos. En la medida que lo exijan las leyes, si su información personal tuviese que ser transferida al extranjero, se le dará el aviso correspondiente.

**ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** **DESMÉDICOS** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal que tenga acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c. Funciones y obligaciones del personal.

- d. Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g. Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i. El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

**ARTÍCULO 22. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL.** **DESMÉDICOS** podría compartir información personal con quienes contrate como Encargados del Tratamiento, aquellos terceros que le presten servicios de apoyo. Estos terceros sólo pueden usar la información personal que compartimos con ellos para realizar por cuenta nuestra los servicios contratados y están obligados a mantener la confidencialidad de la misma.

En algunos casos, **DESMÉDICOS** podría compartir la información personal con terceros que se asocian para proporcionar productos y servicios a sus clientes. Si lo hiciese, se le debe solicitar a estos socios que usen la información personal proporcionada en una forma consecuente con los fines para los cuales fue originalmente obtenida (o para los fines que el titular hubiese autorizado posteriormente) y sólo en la forma contemplada en esta Política y de acuerdo con el Aviso de Privacidad y demás normas que regulan la materia.

En ciertas ocasiones, **DESMÉDICOS** también podría compartir o transferir información personal a terceros no relacionados. Por ejemplo, podría proporcionar información personal a un tercero (i) por petición del titular; (ii) para cumplir con una exigencia legal o una orden de un tribunal; (iii) para investigar un posible delito, como un robo de identidad; o (iv) bajo circunstancias similares. En dicho caso, se deberá tomar las medidas apropiadas para proteger la información personal.

## **CAPITULO VI. MANEJO DE INFORMACIÓN LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE**

**ARTÍCULO 23. TRATAMIENTO A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE.** El tratamiento de los datos personales que **DESMÉDICOS** recoge a través de la línea de servicio al cliente center se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y de la Política de Tratamiento de Datos Personales que se encuentra publicada en la página web.

Por lo tanto, los datos personales suministrados a través de la línea de servicio al cliente se encuentran protegidos por normas de confidencialidad y privacidad. En la recopilación y tratamiento de dicha información, **DESMÉDICOS** se compromete a observar los principios de finalidad, libertad, veracidad, confidencialidad, seguridad, transparencia. Esto es, todos los datos que se soliciten son recabados de manera lícita conforme a Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios con el consentimiento del titular, recopilando única y exclusivamente los datos pertinentes, correctos, actualizados y necesarios, garantizando en todo caso el pleno ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos personales.

En los casos de recolección de datos personales a través de la línea de servicio al cliente, la autorización o consentimiento para el tratamiento de los datos personales del titular, se obtendrá de forma verbal. El registro o grabación se deberá conservar de forma tal que permita su consulta posterior. Al momento de solicitar al titular de la información la autorización correspondiente, deberá informarse de manera clara y expresa EL Aviso de Privacidad.

## **CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 24. DESMÉDICOS** ha designado a la Gerencia para atender todo lo relacionado con el régimen de protección de datos personales, en especial la atención de consultas, reclamos, solicitudes de rectificación, modificación o supresión. El área de asuntos legales dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 25. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA, EL MANUAL O EL AVISO DE PRIVACIDAD.** La presente Política aplicará a partir del 1 de noviembre de 2018. **DESMÉDICOS** se reserva el derecho de actualizar o modificar esta Política y Manual en cualquier momento y sin previo aviso, mediante la publicación de la versión revisada de la misma en los medios definidos para tal fin. **DESMÉDICOS** también se reserva el derecho de actualizar o modificar en cualquier momento el Aviso de Privacidad de la página web mediante la publicación del Aviso modificado en la página web. En caso de modificación de esta Política y Manual o del Aviso de Privacidad, la modificación sólo se aplicará a la información personal que se obtenga después de publicar la Política, Manual o el Aviso de Privacidad modificado en la página web de **DESMÉDICOS**.