

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE
ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**

NIT # 890900650-9

Presentación

Atendiendo a la entrada de las disposiciones previstas en la ley Estatutaria 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca 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, obligación esta que se encuentra igualmente reglamentada en el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto # 1074 de 2015, que establece la obligatoriedad por parte de los responsables del tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

Resulta importante precisar que en los literales d) y e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se hace expresa mención al Encargado y al Responsable del Tratamiento, respectivamente, así el Encargo del Tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de los datos personales por cuenta del

Responsable del Tratamiento, mientras que el Responsable del tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o Tratamiento de los datos.

Por otra parte, las tecnologías actuales permiten a las empresas la gestión, explotación y almacenamiento eficiente de la información personal que utiliza para el cumplimiento de sus objetivos corporativos y de negocio, relacionados con sus establecimientos comerciales, clínica y laboratorio, como puede ser en sus procesos de selección y contratación de personal tanto administrativo como profesional, o los procesos relacionados con el servicio y atención a clientes, pacientes, distribuidores, proveedores.

El derecho fundamental al habeas data tiene por objeto precisamente garantizar a los Titulares de los datos el poder de decisión y control que tienen sobre la información que les concierne, concretamente sobre el uso y destino que se le dan a sus datos personales. En este sentido, el derecho a la protección de datos personales dota al Titular de un abanico de facultades para mantener el control sobre su información personal. Estas opciones van desde el derecho a saber quién

conserva los datos personales, los usos a los que se están sometiendo los mismos, hasta la definición de quién tiene la posibilidad de consultarlos. La ley les atribuye incluso el poder de oponerse a esa posesión y utilización.

La Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, desarrollan una serie de garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia del referido derecho fundamental.

De igual manera, la normatividad y la jurisprudencia relacionada con el derecho de habeas data se ha dado a la tarea de señalar la especialidad que tiene el tratamiento de datos personales de menores de edad, en aras de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En este contexto, el objeto de este documento consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos teniendo en cuenta nuestra condición de Responsables del tratamiento de datos personales a la luz, en especial, de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley y en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015.

Estas Políticas abarcan los procedimientos de recolección y

tratamiento de datos personales en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 Capítulos 25 y 26, así como las demás normas complementarias y las diversas decisiones proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Se tienen en cuenta para la elaboración de las presentes políticas del tratamiento de datos personales los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 en sus capítulos 25 y 26 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”. A estas Políticas le serán aplicables todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN. Este documento se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** sociedad domiciliada en la Carrera 43 A # 14 – 72 de la ciudad de

Medellín – Antioquia, con el correo electrónico: diradministracion@osl.com.co y teléfono: 3137217589.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015 Capítulos 25 y 26, por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justifiquen el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión.

ARTÍCULO 4. OBJETO. Por medio del presente documento 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 como lo estipulado por el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2014 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas, El Decreto 1074 de 2015 que recoge el Decreto 886 de 2014, regula lo relacionado al Registro Nacional de Bases de Datos.

Este Decreto 1074 de 2015 en sus capítulos 25 y 26 que reglamente parcialmente la ley 1581 de 2012, tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

DEFINICIONES:

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para que la sociedad pueda llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
2. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de la sociedad.
3. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto Tratamiento, por parte de la sociedad.
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Los datos personales pueden ser públicos, privados o semiprivados.
5. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
6. **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.
7. **Dato público:** Es aquel dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Son

públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos

8. públicos, sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
9. **Dato semiprivado**: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
10. **Dato privado**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
11. **Dato sensible**: Aquellos datos relacionados con el origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud. Esta información podrá no ser otorgada por el Titular de estos datos.
12. **Aviso de privacidad**: documento físico, electrónico generado por el Responsable del Tratamiento que es puesto a disposición del titular con la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de

información que le serán aplicables, la Política Manejo de Información y Datos Personales, forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

13. **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.
14. **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.
15. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

PRINCIPIOS

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos**: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- b) **Principio de finalidad**: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;

- c) **Principio de libertad**: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) **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;

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. 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.

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**

se deberá proteger 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;

h) **Principio de confidencialidad**: Todas las personas que 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.

AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales por parte de **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado de los Titulares de los datos y para ello contará con los mecanismos idóneos, garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Dicha autorización podrá constar en cualquier medio, bien sea documento físico, o electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas

técnicas, tecnológicas y desarrollo de seguridad informática.

La autorización es una declaración que informa al Titular de los datos personales :

1. Quien recopila su información.
2. Quién recopila su información persona
3. Qué información recopila
4. Fines para los cuales recoge los datos.
5. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
6. Información sobre recolección de datos sensibles.

ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A., adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la sociedad de datos personales tanto de clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** sostenga relaciones comerciales y laborales se le informará de manera expresa y previa, por cualquier medio del cual se pueda conservar una constancia de su cumplimiento, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

1. Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la sociedad ya sea el Responsable o el Encargado, en cualquier momento que considere que los datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a la sociedad, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el

artículo 10 de Ley 1581 de 2012.

3. Derecho a ser informado previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
4. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Derecho a revocar las autorizaciones y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que la sociedad no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.
6. Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con la sociedad, para lo cual la compañía, a través de las áreas correspondientes se compromete a conservar y archivar de forma segura y confiable los datos suministrados y las autorizaciones de cada uno de los titulares de datos personales otorgados en debida forma.

CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER

1. Cuando la información sea solicitada a la sociedad por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.
3. Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
4. En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
5. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

1. A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**
2. A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.
3. A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la república de Colombia. Política Manejo de Información y Datos Personales.
4. A los terceros a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**

DEBERES DE ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La sociedad tendrá presente 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, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales

La sociedad se compromete a:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

- d) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- e) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- f) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- g) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- h) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- i) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012;
- j) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- k) Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en

trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo.

- l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- m) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- n) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- o) Designar a un área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La sociedad en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos pacientes, clientes, empleados administrativos, profesionales, proveedores, acreedores, aliados estratégicos, filiales, subordinadas entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:

1. **Clientes:** De estas personas se recopila su información para ofrecerles productos existentes y nuevos productos, ofertas especiales, servicios médicos oftalmológicos relacionados con su objeto social.

Igualmente esta información es recopilada para hacer seguimiento y campañas de fidelización de clientes. Promoción y marketing publicitario.

2. **Empleados:** Esta información se recopila para mirar la rotación de los empleados, para establecer si son

nuevos empleados o empleados que ya han pasado por la empresa, ya sea en sus establecimientos comerciales, clínica o laboratorio, para ofrecerles servicios especiales, para darles a conocer decisiones que les atañen respecto de la empresa y la funciones que ellos cumplen dentro de la misma.

3. **Proveedores:** Esta información se recopila para fines comerciales, informativos, de mercadeo y ventas.
4. **Distribuidores:** Esta información se recopila para fines comerciales, para establecer su rendimiento comercial, hacer cuadros comparativos en diferentes periodos del año, para fines de mercadeo y ventas.
5. **Pacientes:** Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus pacientes, para tener claridad sobre sus historias cada vez que consulten los servicios ofrecidos a través de la clínica, laboratorio y establecimientos comerciales, para informales sobre campañas preventivas o nuevos procedimientos que sean de su interés o puedan resultarles útiles, para agendar sus citas.

6. **Profesionales:** Esta información se recopila para mirar la rotación de los profesionales al servicio de la organización, para asuntos administrativos, para informales sobre las políticas de la organización, para darles a conocer decisiones que les atañen respecto de la empresa y las funciones que ellos cumplen dentro de la misma.

En relación con lo anterior, **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** podrá ejecutar las siguientes acciones:

1. Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
2. Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos. Política Manejo de Información y Datos Personales.
3. Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de

riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.

4. Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
5. Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

PROTECCION DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015, la sociedad asegura que el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, en las actividades comerciales y de mercadeo que realice **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

FORMA DE PROCEDER RESPECTO A LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES HECHAS POR LOS TITULARES DE LOS DATOS

Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la compañía respecto al manejo y tratamiento dado a su información.

PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

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 consultar si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

De esta manera, **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** debe garantizar al Titular su derecho de acceso en tres vías:

a) La primera implica que el Titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

b) La segunda, que el Titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.

c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

CONSULTAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.

En consecuencia, **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales la sociedad pone a disposición lo siguientes medios:

1. Mediante solicitud al correo electrónico diradministracion@osl.com
2. Diligenciando los formularios correspondientes que estarán disponibles en la página web.
3. Solicitando el formulario correspondiente en cualquiera de los establecimientos de **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**
4. Cualquier consulta que tenga el titular sobre su información o datos personales o cuando considere necesario instaurar una solicitud de información o considere que sus derechos han sido vulnerados en relación con el uso y el manejo de su información, podrá hacerlo a través del siguiente correo electrónico diradministracion@osl.com

ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A. igualmente pone a disposición un formulario de reclamación en la página Web, el que igualmente podrá solicitar de manera física, en cualquiera de sus establecimientos comerciales, clínica o laboratorio.

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.

RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe 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, el Decreto 11074 de 2015 o cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.26.2.4 del Decreto 1074 de 2015. 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.

b) Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo.

Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

d) 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.

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

- 1) Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por:

- a) El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- d) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

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.

2) La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**, deben 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.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

La sociedad 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. 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.

ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Cada vez que **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** 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.

SUPRESIÓN DE DATOS.

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** la supresión 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 y el Decreto 1074 de 2015.
- 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 recabados

EJERCICIO DEL DERECHO DE SUPRESIÓN.

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 **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede negar el ejercicio del mismo 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, la sociedad debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

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.

Para ello, la sociedad deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la sociedad deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el

Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación 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 no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que la sociedad establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.**, adoptará 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.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.

La sociedad mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

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

- a) Capacitación del personal que ingresa a la Compañía acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.

- b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- c) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.
- d) Funciones y obligaciones del personal.
- e) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- f) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- g) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- h) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- i) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.
- j) 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.
- k) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de

seguridad de los datos personales.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La sociedad **ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.** tiene la calidad de responsable del tratamiento, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.

NIT # 890900650-9

Domicilio principal: Carrera 43 A # 14 – 72 de la ciudad de Medellín – Antioquia.

Persona o personas responsables de la atención de peticiones, consultas y reclamos:

5. La persona encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es el señor **LUIS GUILLERMO VASQUEZ VELASQUEZ** a través del correo electrónico diradministracion@osl.com. Teléfono # 313.721.7589 y

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La sociedad **ORGANIZACION SANTA LUCIA S.A.** tiene la calidad de encargado del tratamiento de los datos, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

ORGANIZACIÓN SANTA LUCIA S.A.

NIT # 890900650-9

Domicilio principal: Carrera 43 A # 14 – 72 de la ciudad de Medellín – Antioquia.

6. Las personas responsables de la atención de peticiones, consultas y reclamos: El señor **LUIS GUILLERMO VASQUEZ VELASQUEZ** a través del correo electrónico diradministracion@osl.com. Teléfono # 313.721.7589.

VIGENCIA.

La presente Política está rigiendo desde el 19 de octubre de 2016.