

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., sociedad debidamente constituida, identificada con el Nit. No. 900.326.211, con domicilio en el municipio de Envigado, ubicada en la carrera 48 (Av. Las Vegas) No. 32 B Sur -30, con teléfono 6046233, de conformidad con la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, como responsable del tratamiento de datos personales, informa que durante varios años, por motivos de la prestación de servicios, la Clínica ha recopilado, conservado y usado información de personas, para darle los siguientes tratamientos, directamente o a través de terceros: consultar, ser objeto de trámite administrativo, enviar información, contactar telefónicamente, solicitar diligenciamiento de encuesta, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, promocionar, actualizar y/o disponer de los datos que usted como titular nos suministre para incorporarlos en las distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos o manuales de todo tipo con que cuenta la Clínica.

Estos tratamientos han sido realizados con finalidades de prestación de servicios de salud, cumplimiento de exigencias normativas, científicas, comerciales, educativos, formativos, promocionales, Informativas, de seguridad, mejoramiento de la calidad y de evaluación de posicionamiento externo de la Clínica y sus actividades.

El objetivo de esta Política es definir los lineamientos necesarios para garantizar el ejercicio del derecho a la intimidad de las personas, mediante la protección de datos personales contenidos en las diferentes bases de datos de la Clínica de modo que reciban el tratamiento conforme a los fines previstos. La Política para el Tratamiento de Datos Personales es aplicable a los datos personales contenidos en las bases de datos que se encuentran bajo la responsabilidad de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. y que sean susceptibles de algún acceso o tratamiento por parte de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., su personal o algún tercero.

1. CAMPO DE APLICACIÓN:

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., garantiza la protección de los derechos a la privacidad, intimidad, buen nombre, imagen de todos nuestros pacientes, clientes, proveedores, usuarios, aliados comerciales, empleados, ex-empleados, y contratistas y demás titulares y legitimados de los datos personales registrados en cada una de nuestras bases de datos.

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1. NORMATIVIDAD: Estas políticas se rigen y son el resultado de la aplicación del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, de los artículos 1 al 30 de la Ley 1581 de 2012, artículos 1 al 28 del decreto 1377 de 2013, artículos 1 al 16 del Decreto 886 de 2014, con atención a lo dispuesto a las Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008 y C-748 de 2011.

2.2. DEFINICIONES: Para efectos de esta política se tendrán en cuenta las definiciones dispuestas por la Ley 1581 de 2012 y por el Decreto 1377 de 2013:

2.2.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

2.2.2. 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.

2.2.3. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

2.2.4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

2.2.5. 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.

2.2.6. 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.

2.2.7. El Registro Nacional de Bases de Datos: Es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país.

2.2.8. 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;

2.2.9. 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;

2.2.10. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

2.2.11. 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.

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

3. PRINCIPIOS

Con el fin de garantizar la protección de datos personales, La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., se ciñe al cumplimiento de los siguientes principios para efectos del tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión), transferencia y transmisión de datos personales a los cuales tenga acceso.

3.1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a las disposiciones vigentes y aplicables que desarrollen el tema.

3.2. Principio de finalidad: El tratamiento de datos que lleve a cabo La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. obedecerá a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será debidamente informada a los titulares de los datos personales.

- 3.3. Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales que lleve a cabo La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., el personal a su cargo, o cualquier tercero que llegase a tener acceso a las bases de datos de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., solo puede ejercerse 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Principio de transparencia:** La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., en el tratamiento de datos personales garantizará al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricción alguna, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 3.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por 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 solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., será de medio.
- 3.7. Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., del personal a su cargo y de cualquier tercero que llegase a tener acceso a las bases de datos de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., se deberá manejar con 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.
- 3.8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. o externos que por algún motivo que intervengan en el tratamiento de datos personales de las bases de datos de la Clínica Plástica Y

Estética Nova S.A.S., que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

4. RESPONSABILIDADES

Toda persona que tenga acceso a consultar y realizar cualquier tipo de tratamiento a los datos personales contenidos en bases de datos a cargo de la Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., es responsable a título personal, por lo cual debe dar cumplimiento a esta Política.

5. CANALES DE ACCESO

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., con el fin de garantizar el derecho de acceso a los titulares de los datos personales, para la atención de consultas, reclamos, peticiones de rectificación, actualización y supresión de datos, cuenta mecanismos físicos y electrónicos para la recepción de solicitudes, a través del correo electrónico leyprotecciondedatos@clinicanova.com.co o físicamente en las instalaciones de la Clínica, ubicada en la carrera 48 (Av. Las Vegas) No. 32 B Sur -30, de Envigado.

6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD

En todos los casos en que sea suministrada la información por el Titular, este será informado del tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad y cuando sea requerido se obtendrá el consentimiento expreso que se obtendrá en todos los casos en que se suministren datos sensibles e información privada del Titular. En los casos en que la información esté sometida a la regulación legal, o custodia a cargo de la institución, tanto el titular como la Clínica se someterán a las normas específicas de retención, comunicación y custodia legal, de modo que la autorización para el tratamiento de datos se entiende irrevocable en lo pertinente y se surte con la solicitud de atención sin formalidad adicional cuando se trate de registros clínicos, pero no alcanzará otros aspectos que no hayan sido específicamente regulados.

7. TIPOS DE TITULARES DE DATOS PERSONALES Y FINALIDADES ESPECIALES DE LOS TRATAMIENTOS

Los diferentes tipos de titulares pueden ser: pacientes, colaboradores, pensionados, estudiantes, aspirantes, contratistas o proveedores, representantes o colaboradores de entidades responsables de pago de servicios de salud o usuario en general.

Además de las finalidades generales enunciadas en la parte introductoria de esta Política, se tienen las siguientes, las cuales son comunes a los datos de todos los tipos de titulares:

- Eficiente comunicación relacionada con los servicios y alianzas a través de diferentes medios.
- Verificar la veracidad de los datos suministrados.
- Ofrecer información sobre campañas y programas especiales.
- Informar e invitar a campañas de mercadeo, promoción de servicios y educación al usuario.
- Realizar encuesta de satisfacción de servicios.
- Contestación, gestión y seguimiento a solicitudes de mejoramiento, peticiones y sugerencias.
- Informar actividades de mercadeo y/o promoción de servicios propios o con quien La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., haya celebrado alianzas de servicios de salud;
- Conocer el estado de satisfacción de servicios y atenciones prestadas.
- Brindar información a empresas que solicitan verificar datos laborales de los empleados para autorización de créditos de dinero o créditos comerciales. (Lo anterior previa verificación de fuente y uso de datos, se debe centrar en la verificación más no en el suministro de la información).

8. DERECHOS Y DEBERES

8.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES TRATADOS EN LA CLINICA PLASTICA Y ESTETICA NOVA S.A.S.

El Titular de los datos personales tratados en La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos,



- incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;
 - Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
 - Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
 - 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
 - Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales la información que motiven nuevas consultas.
 - Consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S.
 - Solicitar a La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012.
 - Solicitar a La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. la supresión de sus datos personales y/o revocar total o parcialmente la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

8.2. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales a cargo de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, autorizado por normas jurídicas vigentes y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o

adolescente, otorgará la autorización a La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

8.3. TRATAMIENTO FRENTE A DATOS SENSIBLES

Para el tratamiento de los datos sensibles, solo podrán ser tratados cuando:

- El titular de los datos personales haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular de los datos personales y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará bajo los parámetros enunciados anteriormente en esta política.

Para dar tratamiento permitido a datos personales sensibles, La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. deberá cumplir con las siguientes obligaciones en relación con la autorización que debe suministrar el titular:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

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

8.4. DEBERES DE LA CLINICA PLASTICA Y ESTETICA NOVA S.A.S.

Cuando La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., es la responsable directa del tratamiento de los datos de sus Titulares, deberá cumplir los siguientes deberes:

- a. Garantizar a los Titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en este documento, copia de la autorización otorgada por el titular del dato.
- c. Informar claramente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del usuario.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los trabajadores, pacientes, clientes y proveedores titulares dentro de los términos establecidos en la presente Política.
- k. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del trabajador, paciente, usuario, cliente o proveedor, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l. Informar a solicitud del trabajador, paciente, cliente, usuario o proveedor sobre el uso dado a sus datos.
- m. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de sus trabajadores, pacientes, usuarios, clientes y proveedores.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. realice el tratamiento por cuenta de un tercero (encargado del tratamiento los datos) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Garantizar a los Titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la presente política.
4. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los trabajadores, pacientes usuarios, clientes y proveedores en los términos establecidos en la presente política.
6. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente política.
7. 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 del dato personal.
8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
10. 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 usuarios.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio con respecto al tratamiento de datos.

9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. para el tratamiento de datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del titular de los mismos, sea en medio físico o electrónico, excepto en los siguientes casos autorizados por la ley 1581 de 2012.

9.1. Información que no requiere autorización para su tratamiento.

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.

- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.2. Medios para obtener y otorgar la autorización.

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 obtendrá de manera previa al tratamiento de los datos personales, la autorización de los titulares o de quienes se encuentren legitimados para ello a través de diferentes mecanismos como: formato de autorización para la recolección y tratamiento de datos personales, correo electrónico, página web, mensaje de datos, aviso de privacidad, Intranet o cualquier otro mecanismo que permita concluir inequívocamente que la autorización fue otorgada. En ningún caso, el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

10. PROCEDIMIENTOS

Para el ejercicio de los derechos enunciados, el titular o la persona autorizada para ello, pueden contactar a La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., dirigiendo las solicitudes al correo electrónico leyprotecciondedatos@clinicanova.com.co o a la dirección carrera 48 (Av. Las Vegas) No. 32 B Sur -30, de Envigado, indicando la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Dirección de notificación o correo electrónico.
- Anexar copia de un documento de identificación personal Indicar en el asunto: solicitud de datos personales.
- Especificar si la solicitud se trata de una consulta o reclamo.
- Realizar una descripción de los hechos y demás detalles que considere relevantes.
- El tipo de titular que es: paciente, colaborador, pensionado, estudiante, aspirante, contratista o proveedor, o usuario en general. Si se trata de un contratista o proveedor, deberá indicar la empresa a la que pertenece. Si es contratista o proveedor, indicar la empresa a la que pertenece.

Todas las solicitudes relativas a datos personales, podrán ser formuladas a través de los diferentes medios físicos o electrónicos habilitados para ello, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

Las solicitudes serán atendidas de conformidad con el término establecido en la ley, contados a partir de la fecha de recibo de la misma en La Clínica Plástica

Y Estética Nova S.A.S. cuando se trate de un medio físico o en el correo electrónico leyprotecciondedatos@clinicanova.com.co cuando sea través de un medio electrónico.

- 10.1. Solicitudes de consultas.** Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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.
- 10.2. Solicitudes de reclamos.** Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos 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. 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 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.
- 10.3. Solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.** Los titulares de los datos personales podrán en todo momento solicitar a La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. la supresión de sus datos personales y/o revocar total o parcialmente la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de los datos personales tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. pondrá a disposición del titular de los datos personales mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

11. PERSONAS A LAS CUALES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá ser suministrada por La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

12. PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Para lograr efectividad en la aplicación de la Política para el Tratamiento de Datos Personales, los procedimientos internos Institucionales deberán ajustarse para garantizar la protección de los derechos de los titulares de datos personales y la confidencialidad de la información. Hacen parte integral de procedimiento interno para el tratamiento de datos personales, el o los formatos para solicitar autorización para tratamiento de datos personales, los cuales deben estar como anexos. El formato de autorización de tratamiento de datos personales deberá ser único para todos los procesos de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., o será uno por cada tipo de titular de datos, de modo que se puedan unificar las finalidades. En todo caso, la decisión adoptada, deberá ser la que por medios tecnológicos disponibles haga más eficiente y de más garantía a los derechos relativos a la intimidad de las personas de quienes se manejan datos personales.

13. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas: Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012; es decir, la prohibición de transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos y los casos excepcionales en los que dicha prohibición no aplica. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 de la Ley 1581 de 2012. Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio. De manera excepcional, La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. podrá hacer transferencia de datos personales en los siguientes casos: Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija

el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S., o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. a través de su Política de Seguridad de la Información y capacitación de personal buscará garantizar el cumplimiento del principio de seguridad de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y complementarias, adoptará medidas de seguridad físicas, tecnológica y administrativa, cuando así se requiere y asegurará el tratamiento de datos personales con terceros, mediante la implementación de la obligación contractual en las relaciones que se adquieran con proveedores y contratistas, que de una u otra forma presten bienes y servicios encaminados a contribuir a la prestación de servicios de La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S.

15. TEMPORALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La permanencia de los datos personales recolectados por La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. estará determinada por la finalidad del tratamiento para los que estos hayan sido recogidos. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento, La Clínica Plástica Y Estética Nova S.A.S. procederá a la supresión de los datos personales recolectados. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

La Clínica se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Esta Política entra en vigencia a partir de su publicación.