

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	1 de 11

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

VITA SUPPORT S.A.S. en cumplimiento de la ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, (y el Decreto único 1074 de 2015), por los cuales se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a **CONOCER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR TODO TIPO DE INFORMACIÓN RECOGIDA O, QUE HAYA SIDO OBJETO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN BANCOS O BASES DE DATOS Y, EN GENERAL EN ARCHIVOS DE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS- HABEAS DATA.**

### 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

En el desarrollo de las actividades propias, VITA SUPPORT S.A.S. almacena y recolecta datos personales sensibles; por esto, la presente política se desarrolla con el fin de **establecer** derechos, deberes, principios, y procedimientos necesarios para dar el adecuado uso de datos que sea obtenidos en desarrollo de las finalidades directas e indirectas relacionadas con el objeto y misión de la empresa.

### 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política aplica para todos los procesos de VITA SUPPORT S.A.S. relacionados directa o indirectamente con el tratamiento de datos personales registrados, recopilados, tratados y almacenados en las bases de datos de la empresa, y siendo efectiva tanto para el responsable del tratamiento como para el encargado del tratamiento.

La presente política está dirigida a cualquier persona o tercero sobre el cual VITA SUPPORT SAS realice cualquier actividad de tratamiento de datos personales.

### 3. DEFINICIONES

De conformidad a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

		
Elaboró: Gabriel Castañeda	Revisó: Mauricio González	Aprobó: Xiomary Bermudez
Cargo: Coordinador de Compliance	Cargo: Subgerente Operativo	Cargo: Gerente General
Fecha: 03/04/2024	Fecha: 09/04/2024	Fecha: 09/04/2022

Fecha de efectividad: 19/04/2024

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	2 de 11

- **Dato público:** Es aquel que puede ser consultado por cualquier persona de manera directa, sin el consentimiento del titular. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. 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.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.
- **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.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales. Los recursos de la SIC provienen de los que le sean destinados en el Presupuesto General de la Nación.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

#### 4. PRINCIPIOS RECTORES

Los cuales regirán el tratamiento de los datos personales; y constituyen reglas de conducta:

- a) **Legalidad:** El deber de sujetarse a lo establecido en la Constitución Política, leyes y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) **Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	3 de 11

- c) **Libertad:** El Tratamiento sólo 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;
- d) **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) **Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- f) **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Constitución y la ley. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas por la ley;
- g) **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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;
- h) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales 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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

## 5. TRATAMIENTO

5.1. Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos sensibles cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	4 de 11

## 5.2. Autorización del titular:

Para la recolección y tratamiento de los datos personales la empresa resguardará el dato inicial en su ingreso a VITA SUPPORT S.A.S.; a través de una base de datos cuyo manejo será exclusivo de la coordinación de cada programa.

VITA SUPPORT S.A.S. cuenta con un documento de autorización y refrendación de uso de datos personales denominado “FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO”, el cual deberá ser aprobado a través de firma física, digital o vía telefónica por el titular; este documento será custodiado por la institución para su posterior consulta.

### 5.2.1 Casos en los que no se requiere autorización del titular.

De conformidad al marco legal, los casos en que no se requiere la autorización del titular para el tratamiento a los datos personales, son:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes requiere de un tratamiento especial, por lo cual las normas que desarrollan el derecho al Habeas Data establecen unos requisitos especiales.

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del Tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	5 de 11

## 7. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de VITA SUPPORT SAS con las siguientes finalidades:

- 7.1. Para el envío de información a sus trabajadores, familiares de estos, clientes, proveedores, pacientes, personas pertenecientes al gremio de la salud;
- 7.2. Para establecer, mantener y cumplir las obligaciones contraídas en virtud de los contratos celebrados y las relaciones comerciales adquiridas por VITA SUPPORT SAS.
- 7.3. Para el envío de información relevante, y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, Felicitaciones, etc., (PQRFs) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por VITA SUPPORT SAS, entre otros;
- 7.4. Para consolidar una relación con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por VITA SUPPORT SAS, entre otros;
- 7.5. Para la verificación de saldos de sus acreedores;
- 7.6. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia, el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas respecto de sus deudores, para la revisión en listas restrictivas y otras fuentes de información públicas o privadas en beneficio propio o de terceros, así como listas y bases de datos nacionales e internacionales para la prevención de actividades ilegales;
- 7.7. Para mejorar, promocionar y desarrollar sus servicios y productos;
- 7.8. Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente colombiana ni el código de ética de la industria;
- 7.9. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- 7.10. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, usuarios, paciente, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, personas pertenecientes al gremio de la salud, entre otros, para las finalidades antes mencionadas.
- 7.11. Realizar auditorías relacionadas con nuestras interacciones actuales con clientes, pacientes y proveedores.

De igual manera, la recolección y tratamiento automatizado de datos personales como consecuencia de la navegación y/o registro en la plataforma de pacientes de VITA SUPPORT SAS tiene como finalidades las detalladas a continuación:

- 7.12. La adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en la plataforma de pacientes, que los usuarios decidan utilizar, contratar o suprimir.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	6 de 11

- 7.13. El estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios.
- 7.14. El envío por medios tradicionales y/o electrónicos, de información relacionada con VITA SUPPORT SAS y cualquiera de sus programas, y demás servicios o productos relacionados con el desarrollo de su objeto social.

## 8. DERECHOS

A continuación, se transcriben los establecidos en la Ley y decreto reglamentario.

**Artículo 8 -Ley 1581 de 2012- Derechos de los Titulares.** El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) 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;
- b) 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 presente ley;
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- d) 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;
- 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. 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;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**Artículo 11. -Ley 1581 de 2012- Suministro de la información.** La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

**Artículo 13 -Ley 1581 de 2012- Personas a quienes se les puede suministrar la información.** La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	7 de 11

- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

**Artículo 20 -Decreto 1377 de 2013- Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular.** Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

**Artículo 21 -Decreto 1377 de 2013- Del derecho de acceso.** Los Responsables y Encargados del Tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquéllos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable sólo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

**Artículo 22 -Decreto 1377 de 2013- Del derecho de actualización, rectificación y supresión.** En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el Tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del Tratamiento.

**Artículo 23 -Decreto 1377 de 2013- Medios para el ejercicio de los derechos.** Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o 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 presente Decreto.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	8 de 11

## 9. DEBERES:

### Deberes de los responsables del Tratamiento:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente 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 este 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) 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;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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 los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### Deberes de los Encargados del Tratamiento:

- 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;

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	9 de 11

- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) 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 por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma determinada por la ley;
- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 10. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

VITA SUPPORT S.A.S. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos, que permitan el acceso directo del Titular. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos a través de los canales dispuestos por VITA SUPPORT S.A.S. para realizar las respectivas solicitudes.

El titular o sus causahabientes de los datos podrán elevar en cualquier momento y de manera gratuita **CONSULTAS** y **RECLAMOS**, los cuales atenderán a lo establecido en Título 5° de la Ley 1581 de 2012, en el cual se establece:

### Artículo 14. Consultas.

(...) La consulta se formulará por el medio habilitado por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	10 de 11

La consulta 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 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. (...)

### Artículo 15. Reclamos.

(...)1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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. 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de **treinta (30) 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.

### 11. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para garantizar el ejercicio efectivo que le asiste como titular de los datos personales, VITA SUPPORT S.A.S. ha dispuesto los siguientes canales para atender sus **CONSULTAS** y **RECLAMOS**:

- **Nuestra oficina:** Carrera 21 N° 63 - 75 Bogotá
- **Correo electrónico:** [contacto@vitasupport.com.co](mailto:contacto@vitasupport.com.co)
- **Teléfono:** (601) 7562465

### 12. NORMAS DE REFERENCIA

Ley estatutaria 1581 de 2012. Diario oficial no. 48.587 de 18 de octubre de 2012, Congreso de la república. Bogotá D.C. Colombia.

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Fecha Aprobación	09/04/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión	4
	PL-QP-03	Página	11 de 11

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
15/02/2018	1	Creación del documento
01/07/2022	2	<p>Arreglo de la numeración y formato del documento.</p> <p>Cambio codificación del documento de GI-QP-01 a PL-QP-03</p> <p>Se reescribe el alcance de la política quedando así: “Esta política aplica para todos los procesos de VITA SUPPORT S.A.S. relacionados directa o indirectamente con el tratamiento de datos personales y siendo efectiva tanto para el responsable del tratamiento como para el encargado del tratamiento”.</p> <p>En el numeral 5.2: Eliminación del texto: VITA SUPPORT S.A.S. cuenta con un máximo de 6 meses hábiles para obtener una autorización previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada.</p> <p>En el numeral 5.2: Añade el texto: “vía telefónica” y se elimina el texto: “o aceptación de tratamiento de datos vía telefónicamente”.</p>
11/11/2022	3	Cambio de Marca a VITA SUPPORT SAS
09/04/2024	4	<p>Se adiciona Decreto único 1074 de 2015</p> <p>2. ALCANCE DE LA POLÍTICA:</p> <p>Se adiciona frase: “registrados, recopilados, tratados y almacenados en las bases de datos de la empresa.”</p> <p>Se adiciona párrafo: “La presente política está dirigida a cualquier persona o tercero sobre el cual VITA SUPPORT SAS realice cualquier actividad de tratamiento de datos personales.”</p> <p>2. DEFINICIONES: Se adiciona Superintendencia de industria y comercio</p> <p>5.2.1 Casos en los que no se requiere autorización del titular: Se adiciona título.</p> <p>7: FINALIDAD: Se adiciona Capítulo.</p> <p>8. DERECHOS: Se adiciona Artículo 11. Ley 1581 de 2012 suministro de la información</p> <p>11. se modifica correo electrónico era: atencionpspsas@vitasupport.com.co</p>