

## **Política de privacidad y confidencialidad de la información y datos personales**

### **“TuApoyo”**

A través de nuestro sitio Web, Redes Sociales, Motores de Búsqueda, formularios y demás espacios, así como también en los espacios de consultas presenciales o virtuales se puede recoger nombre, email, números telefónicos, entre otros datos de los visitantes que deseen entrar en contacto con nuestra empresa y/o utilizar nuestros servicios.

Por esta razón y para proteger los datos personales de nuestros clientes y visitantes en consonancia con legislación nacional e internacional que rige la materia, a continuación, nos permitimos señalar a través de la siguiente **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** las directrices que se tendrán en cuenta al momento de ingreso, uso, permanencia en el sitio y utilización de nuestros servicios.

### **OBJETO:**

Reglamentar las políticas y procedimientos que serán aplicables en el manejo de información de datos personales por parte de **“TUAPOYO Psicólogos en Línea”** (En adelante TUAPOYO) según las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones nacionales e internacionales que rigen la materia.

### **RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:**

Usted podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar sus Datos Personales, hacer consultas y reclamos, y demás derechos indicados en el artículo 8° de la ley 1581 de 2012 y las demás normas que lo complementen o sustituyan.

### **ALCANCE:**

El presente manual le es aplicable a los datos personales de personas naturales registrados en las bases de datos relativas a Clientes, Empleados, Potenciales Empleados, Trabajadores Retirados, Accionistas, Proveedores, Potenciales Proveedores, los cuales sean susceptibles de tratamiento. Aplicará a los datos personales que sean objeto de recolección y manejo por parte de TUAPOYO. Si a futuro, otras personas naturales y jurídicas entran a formar parte de TUAPOYO o utilizan sus servicios, el manual aplicará a aquellas.

### **DEFINICIONES:**

Para la aplicación de las reglas y procedimientos establecidos en el presente manual, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se entenderá por:

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
2. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
3. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del Tratamiento que se pone a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales. A través de este, se comunica al Titular de la información la existencia de las políticas aplicables para el tratamiento de sus datos personales, junto con la forma como acceder a las mismas y las características del tratamiento de los datos personales
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, tales como nombre y apellidos, documento de identidad, edad, domicilio, región, país, ciudad, código postal, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil, dirección, dirección de correo electrónico, preferencias publicitarias, preferencia de consumo, preferencias de canales, quejas y reclamos, novedades de servicio, datos básicos y personales, datos de contacto, datos demográficos, datos de gustos, preferencias y hábitos.
5. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos 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 promuevan 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.
6. **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.
7. **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.
8. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
9. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos, en cualquier tecnología conocida o por conocer.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:**

De conformidad con el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales en su calidad de Responsable y Encargado del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **TUAPOYO**.
- Ser informado por **TUAPOYO** respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, habiéndose agotado el trámite de consulta o reclamo según lo indicado en la mencionada Ley.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **Deberes de TUAPOYO con relación al tratamiento de datos personales en su calidad de Responsables y Encargado del Tratamiento.**

Se deja de presente que los datos personales objeto del tratamiento son de propiedad de las personas a las que se refieren y ellas son las facultadas para disponer los mismos. Basado en lo anterior, solo hará uso de los datos personales conforme a las finalidades establecidas en la Ley y respetando lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se comprometen a cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Realizar en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Insertar en las bases de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificada por parte de la autoridad competente

sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.

- 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.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Aplicar las normas que reglamenten la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

## **TRATAMIENTOS GENERALES DE LA INFORMACIÓN:**

Esta información no será compartida, divulgada ni vendida a terceros, ni usada para SPAM. **TUAPOYO** hará todo lo que esté a su alcance para proteger la privacidad de su información. Puede suceder que en virtud de órdenes judiciales o de regulaciones legales, **TUAPOYO** se vea obligada a revelar información a las autoridades o terceras partes bajo ciertas circunstancias, o bien en casos de interceptación de terceros que terceras partes puedan interceptar que accedan a cierta información o transmisiones de datos en cuyo caso no responderemos por la información que sea revelada.

## **USO Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

Conforme ley 1581 de 2012) **TUAPOYO** puede recoger información para sus bases de datos a través de las consultas presenciales o virtuales, Página Web, Redes Sociales, Boletines, Motores de Búsqueda, formularios de contacto, entre otras.

En estos casos y luego de proporcionar la información, el usuario acepta los Términos y Condiciones Generales y las políticas aquí descritas. La información puede ser consultada por las directivas de **TUAPOYO**, siendo exclusivamente responsabilidad de estos, el uso de esta información.

La información de datos básicos y los considerados sensibles de las personas podrá ser capturada tanto de manera previa antes de efectuar la consulta, así como también durante la misma ya sea presencial o virtual, casos en los cuales toda la información que se recoja de parte de los clientes, se les dará el tratamiento adecuado conforme a las directrices de este manual, y la misma será tratada bajo estrictas normas de confidencialidad y manejo de la información.

Para tales efectos. TUAPOYO acoge lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 Artículo 5°. de datos sensibles. *“Para los propósitos de la presente ley, 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”.*

En relación con datos considerados como Sensibles, en los términos de la Ley 1581 de 2012, el Titular no está obligado a autorizar su Tratamiento. Respecto de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, cuando se recolecten, se tratarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2013 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, y según las finalidades establecidas en este Aviso de Privacidad en lo que puedan ser aplicables.

### **CAPTURA DE DATOS:**

Los datos de los usuarios y clientes se capturarán mediante los formularios dispuestos en el sitio web [www.tuapoyo.com.co](http://www.tuapoyo.com.co) así como también durante las llamadas donde para garantizar y dejar trazabilidad de la prestación del servicio.

El usuario y/o cliente acepta entonces la captura de sus datos y la aplicación de las normas de este manual para su tratamiento las cuales declara conocer y aceptar.

El usuario y/o cliente tiene la posibilidad de solicitar vía correo electrónico, medio digital, físico, llamada telefónica entre otros, la baja de sus datos de nuestras bases de datos cuando hayan culminado los servicios o cuando ya no se requiera la conservación de sus datos personales.

Todos los datos que sean capturados con ocasión de la prestación de los servicios de **TUAPOYO** serán sometidos bajo estrictas medidas de confidencialidad y manejo de la información.

### **AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES:**

Conocidos mis derechos, en mi calidad de usuario y/o cliente de **TUAPOYO** y actuando en nombre propio, en aplicación de las normas que regulen lo relacionado con Habeas Data, autorizo de manera expresa, suficiente, voluntaria e informada a **TUAPOYO** para que reciban, administren, accedan, conserven, almacenen, archiven, analicen, copien, procesen, utilicen y consulten, toda la información personal y comercial, actual, pasada y futura de la cual soy titular y que se encuentra consignada en sus bases de datos o que entregue al momento de acceder a consulta con especialistas o al diligenciar cualquier formulario ubicado bajo su página o cualquier otra página para que efectúen actividades tales como

(aunque no limitadas a las mismas): 1. Traslado, transmisión o entrega de información o documentación a sus áreas de trabajo. 2. Creación y registro como cliente o como proveedor. 3. Archivo de información y documentación. De igual forma, mediante la aceptación del presente texto, certifico que la información antes descrita es veraz, completa, exacta, actualizada y legalmente obtenida. Por lo anterior, cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a TUAPOYO.

## **PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR ACTUALIZACIÓN, CORRECCIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS:**

De conformidad con el artículo 15 de la Ley Estatutaria 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 Estatutaria 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante comunicación realizada por el titular o sus causahabientes dirigida a **TUAPOYO** responsable o el encargado del Tratamiento, la cual debe incluir la información señalada en el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. 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 todo caso si la comunicación es dirigida a **TUAPOYO** y no tiene la calidad para responder la comunicación, **TUAPOYO** dará conocimiento de la misma a la persona o autoridad que deba dar respuesta.
2. En caso de que **TUAPOYO** reciba un reclamo que no sea competente para resolver, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. 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.
4. 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.
5. En cualquier tiempo y gratuitamente, la persona natural Titular de los datos personales o su representante podrá solicitar la rectificación,

actualización o supresión de sus datos personales previa acreditación de su identidad.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión de sus datos personales debe ser presentada a través de los medios proporcionados señalados en el aviso de privacidad y deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del Titular o representante o cualquier otro medio para recibir la respuesta a su solicitud.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación del Titular de los datos personales.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales y de los hechos que dan lugar al reclamo.
4. Los documentos que se desean hacer valer en la reclamación.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo por lo solicitado por el Titular, de los registros, archivos y bases de datos o tratamientos realizados por **TUAPOYO**.

Según la naturaleza de la Base de datos personales, la reclamación será gestionada por **TUAPOYO**.

#### **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD:**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **TUAPOYO**.

#### **REVOCATORIA DE ACTUALIZACIÓN:**

De acuerdo con lo establecido con la Ley, en el supuesto en que en el Tratamiento

#### **REGISTRO DE LAS BASES DE DATOS:**

**TUAPOYO** en su calidad de Responsable y Encargado de Tratamiento deberá proceder al registro de las bases en los términos indicados por las normas colombianas y en los eventos expresamente señalados por la ley y por la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **ACEPTACIÓN:**

Los Titulares de la información aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de este Manual, al momento de proporcionar sus datos.

#### **VIGENCIA:**

Esta Política General de Privacidad tiene una vigencia de carácter indefinido, es efectiva desde la fecha de su publicación. Este documento perderá tal vigencia en el evento que una o varias de las disposiciones aquí señaladas sean objeto de actualización.

#### **CAMBIOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO:**

**TUAPOYO** podrá actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte del presente documento mediante la publicación de las actualizaciones y los cambios en nuestro sitio web. Para ello **TUAPOYO** actualizará este documento y señalará el número de la versión del documento y la fecha en que fue modificado.

En constancia se suscribe esta versión N° 1 del presente documento el día 14 de enero de 2019.