

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y Finalidad. La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene por objeto establecer los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y protección de los datos personales manejados por la **Fundación Refugio Casa Vida Relax (VIDARELAX)**, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y sus normas reglamentarias. A través de esta política se definen los derechos de los titulares de la información personal y los deberes y compromisos de la Fundación en la gestión de dichos datos, garantizando un tratamiento acorde con la normatividad colombiana vigente.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. Esta política aplica a todos los datos personales registrados en bases de datos de la Fundación, que sean objeto de tratamiento por parte de **VIDARELAX** en sus diferentes programas, proyectos y actividades. Cubre los datos personales de **beneficiarios** (pacientes oncológicos y sus familiares), **empleados**, **voluntarios**, **donantes**, **aliados** y cualquier otra persona natural cuyos datos sean recopilados en el marco de la misión de la Fundación. Tanto el personal interno de la Fundación como terceros contratistas que actúen en nombre de la Fundación (encargados del tratamiento) deben acatar las disposiciones aquí establecidas.

Artículo 3. Marco Legal. La presente política se expide en concordancia con la Constitución Política de Colombia (Artículo 15, derecho fundamental a la privacidad y al habeas data), la **Ley 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", el **Decreto 1377 de 2013** (que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012), y demás normas complementarias y concordantes en la materia. Igualmente, se tienen en cuenta las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a protección de datos personales.

Artículo 4. Definiciones. Para efectos de esta política y de conformidad con la Ley 1581 de 2012, se entiende por:

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable. Ejemplos: nombre, identificación, datos de contacto, información clínica, etc.
- **Titular:** La persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento. En el contexto de la Fundación, puede ser un beneficiario/paciente, familiar, voluntario, empleado, donante u otra persona cuyos datos se manejan.

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona jurídica que decide sobre la base de datos y el Tratamiento de los datos. En este caso, la **Responsable** es la Fundación Refugio Casa Vida Relax.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona (natural o jurídica) que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable. Por ejemplo, un proveedor de servicios contratado para el manejo de una base de datos.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para tratar sus datos personales. La Fundación obtendrá la debida autorización de los titulares para el tratamiento, salvo en los casos exceptuados por la ley.
- **Datos Sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como datos sobre salud, origen étnico, convicciones religiosas, orientación política, vida sexual, etc. La Fundación podrá tratar datos sensibles (e.g. información de salud de pacientes) solo con autorización explícita del Titular y adoptando medidas especiales de confidencialidad.

CAPÍTULO II – PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

El Tratamiento de los datos personales en **VIDARELAX** se rige por los siguientes principios, consagrados en la Ley 1581 de 2012:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento es una actividad reglada y se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables.
- **Principio de Finalidad:** Los datos personales solo se recolectan y usan para finalidades legítimas, relacionadas con el objeto misional de la Fundación, las cuales serán informadas al Titular en el momento de la recolección.
- **Principio de Libertad:** Ningún dato personal será obtenido o divulgado sin consentimiento previo, expreso e informado del Titular. La recolección siempre estará mediada por la autorización del Titular, salvo excepción legal.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se procurará mantener los datos actualizados y corregir oportunamente cualquier inexactitud.

Fundación Refugio Casa Vida Relax (VIDARELAX)

Documento controlado — Código: DOC-FRCVR-004-2025 — Versión 01 — Fecha: 19/10/2025

Elaborado por: Judith Febres | Revisado por: Daniel Moreno | Aprobado por: Consejo Directivo Provisional

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

- **Principio de Transparencia:** Se garantiza el derecho del Titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones, solicitándola al Responsable o Encargado.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a límites derivados de la naturaleza de los datos y las normas aplicables. Los datos personales no se harán disponibles en medios masivos (ej: internet) a menos que el acceso esté técnicamente controlado y autorizado solo a titulares o terceros permitidos.
- **Principio de Seguridad:** La Fundación implementará medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales bajo su control, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervienen en el tratamiento (directivos, empleados, voluntarios, encargados) están obligadas a guardar reserva sobre los datos personales, incluso después de terminada su vinculación con la Fundación. Sólo se comunicará o suministrará datos personales en desarrollo de las actividades autorizadas y conforme a lo establecido en la ley.

Adicionalmente, se respetarán los **derechos prevalentes de niños, niñas y adolescentes** cuando se traten sus datos personales, conforme al principio del interés superior del menor (Ley 1581/2012, Art.7). En el tratamiento de datos de menores, se velará por un uso adecuado y con autorización del representante legal cuando aplique.

CAPÍTULO III – DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

De acuerdo con la legislación colombiana, los Titulares de datos personales tienen los siguientes derechos fundamentales frente a su información:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a la Fundación, en su calidad de Responsable del Tratamiento, o frente a terceros Encargados. Esto incluye corregir datos parciales, inexactos o incompletos.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada para el tratamiento de sus datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que la ley exceptúa la obtención de autorización (por ejemplo, datos de naturaleza pública, urgencia médica, orden judicial, etc.).

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

- **Ser informado** por la Fundación, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- **Presentar consultas y reclamos** ante la Fundación o ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por presunto incumplimiento de las normas de protección de datos. El Titular puede quejarse ante la SIC **solo** después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante la entidad responsable.
- **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión** de sus datos cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales. La procedencia de la revocatoria o supresión estará sujeta a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por ejemplo cuando la SIC determine que el Responsable ha incurrido en conductas contrarias a la ley.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez al mes, y cada vez que existan modificaciones sustanciales en la política de tratamiento que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ejercerse por: (a) el Titular; (b) sus causahabientes (herederos) en caso de fallecimiento; (c) su representante legal en caso de incapacidad; (d) un tercero autorizado por el Titular o por la ley.

CAPÍTULO IV – DEBERES DE LA FUNDACIÓN COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

En cumplimiento de la ley, la **Fundación Refugio Casa Vida Relax** asume los siguientes deberes frente al manejo de datos personales:

- **Solicitar y conservar** debidamente las autorizaciones otorgadas por los Titulares. La Fundación mantendrá evidencia de la autorización dada por cada Titular, ya sea en formato físico o electrónico, según aplique.
- **Informar debidamente la finalidad** de la recolección y el uso que se dará a los datos personales en el momento de obtener la autorización. Los datos serán tratados solo para las finalidades legítimas informadas al Titular.
- **Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos**, facilitando los mecanismos para consultas, reclamos, actualizaciones o revocatorias, según lo descrito en esta Política.

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

- **Conservar la información** bajo condiciones de seguridad adecuadas, protegiéndola de acceso no autorizado, daños, pérdida, adulteración o uso fraudulento. Se implementarán controles de seguridad de índole tecnológica y administrativa para la protección de las bases de datos.
- **Actualizar, rectificar o suprimir** los datos cuando sea pertinente. Por iniciativa propia o a petición del Titular, la Fundación corregirá cualquier dato incorrecto y eliminará o cesará el uso de datos cuya finalidad de tratamiento haya cesado o a petición del Titular, siempre que no exista un deber legal de conservarlos.
- **Abstenerse de compartir datos personales** con terceros sin autorización del Titular, salvo en los casos permitidos por la ley (por ejemplo, requerimientos de autoridades públicas, datos de naturaleza pública, emergencias médicas, etc.). Si la Fundación contrata a un tercero para el tratamiento (Encargado), este deberá cumplir con los mismos estándares de protección aquí establecidos.
- **Informar a solicitud del Titular** sobre el uso dado a sus datos y actualizar de oficio la información cuando sea incorrecta.
- **Adoptar un procedimiento interno** para atender consultas y reclamos de los Titulares, garantizando que se resuelvan en los plazos legales (ver Capítulo V).
- **Registrar en la base de datos** la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula, cuando un reclamo esté en curso por parte del Titular.
- **Eliminar los datos** cuando medie una orden judicial o administrativa en tal sentido, o cuando el Titular solicite la supresión y no exista una obligación legal o contractual de mantenerlos.
- **Abstenerse de circular información** que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.
- **Respetar las condiciones de seguridad y privacidad** de la información del Titular en las relaciones comerciales o contractuales que entable con terceros.
- **Informar a la SIC** cuando se presenten violaciones a la seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

CAPÍTULO V – PROCEDIMIENTOS PARA EJERCICIO DE DERECHOS (CONSULTAS Y RECLAMOS)

5.1. Área Responsable y Canal de Atención: La Fundación designa al área administrativa (o quien haga sus veces) como responsable de atender las consultas, peticiones y reclamos relacionados con datos personales. Los Titulares o sus representantes podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización, a través de los siguientes canales de contacto:

- **Correo electrónico:** PQRS@cvidarelay.com.co
- **Dirección física:** Carrera 25 No. 37-13, Barrio Bolívar, Bucaramanga, Santander, Colombia.
- **Teléfono de contacto:** (+57) 314 817 9078.

Al dirigir una solicitud, indicar en el asunto "Protección de Datos Personales" o similar, para facilitar su trámite. La Fundación cuenta con formatos o formularios de solicitud de datos personales disponibles en sus oficinas y página web, los cuales se recomienda utilizar para agilizar la atención.

5.2. Consultas: El Titular (o su representante legítimo) podrá **consultar** de forma gratuita sus datos personales almacenados en cualquier base de datos de la Fundación. La consulta se realizará mediante solicitud escrita (correo electrónico o comunicación física) dirigida a los canales mencionados. La Fundación responderá la consulta en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo. Si no fuera posible responder dentro de dicho término, se informará al interesado antes de su vencimiento, explicando las razones de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no podrá exceder **cinco (5) días hábiles** adicionales. La respuesta contendrá la información personal solicitada o, si no posee datos del Titular, se le comunicará.

5.3. Reclamos: Si el Titular o sus causahabientes consideran que la información debe ser **corregida, actualizada o suprimida**, o advierten un presunto incumplimiento de los deberes legales, podrán presentar un **reclamo** ante la Fundación. El reclamo se interpondrá mediante solicitud escrita (física o electrónica) que contenga al menos: i) identificación del Titular y sus datos de contacto, ii) descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo y la petición concreta (p. ej. corrección o eliminación), iii) documentación o pruebas que se quieran aportar, y iv) dirección para notificaciones. Si el reclamo resulta incompleto, la Fundación podrá requerir al

“Refugio para el cuerpo, alivio para el alma”

interesado para que subsane las fallas dentro de los **5 días siguientes** a la recepción del reclamo. Si transcurren **2 meses** sin recibir la información faltante, se entenderá que el reclamante ha desistido del reclamo.

Una vez recibido un 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 **2 días hábiles**. El reclamo será atendido en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles** contados desde el día siguiente a la fecha de su recibo. En caso de no ser posible atenderlo en dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando las razones de la demora y la fecha en que se resolverá el reclamo, la cual no podrá exceder **8 días hábiles** adicionales.

Si transcurrido el término legal no se ha atendido el reclamo, el interesado podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, **antes de acudir a la SIC el Titular debe haber agotado el trámite de reclamo directamente ante la Fundación.**

5.4. Negativa a Tramitación: La Fundación podrá negar total o parcialmente el acceso, rectificación o supresión de los datos personales del Titular en los casos previstos por la ley. Por ejemplo, podrá negarse cuando el solicitante no sea el Titular ni su representante legal debidamente acreditado; cuando en la base de datos no se encuentren los datos del Titular; cuando exista un deber legal de conservar los datos; o cuando de eliminarse se obstaculice actuaciones judiciales o administrativas en curso sobre los datos. En caso de negar total o parcialmente una petición, la Fundación informará al Titular las razones de su decisión dentro de los plazos establecidos, y le indicará el recurso ante la SIC si aplica.

CAPÍTULO VI – DISPOSICIONES FINALES

Divulgación de la Política: La presente Política de Tratamiento de Datos Personales será difundida y puesta a disposición de todos los interesados a través de los medios de comunicación de la Fundación. En particular, estará publicada en la página web oficial (si aplica) y copias impresas se mantendrán en las oficinas administrativas para consulta pública. Asimismo, se socializará internamente con empleados y voluntarios, reforzando la importancia de la protección de datos. Cada nuevo beneficiario, donante, empleado o voluntario será informado sobre la existencia de esta política al momento de suministro de sus datos, y su consentimiento será gestionado conforme a ella.

Vigencia y Actualización: Esta política rige a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo Directivo de la Fundación y estará vigente de forma indefinida, hasta tanto sea modificada o reemplazada por una nueva política. Cualquier cambio sustancial en el contenido de la misma será

"Refugio para el cuerpo, alivio para el alma"

comunicado oportunamente a los Titulares de los datos a través de los canales de contacto suministrados. La Fundación se reserva el derecho de actualizar o ajustar esta política en cualquier momento, para adaptarla a cambios normativos, instrucciones de la autoridad de protección de datos o mejoras en nuestros procesos de manejo de información. Las modificaciones entrarán en vigor una vez aprobadas por el Consejo Directivo y publicadas por los medios descritos.

Aprobación: Esta Política de Tratamiento de Datos Personales fue aprobada por el Consejo Directivo de la Fundación Refugio Casa Vida Relax en sesión celebrada el 19 de octubre de 2025, según consta en el Acta No. 02 de la misma fecha.

Presidente del Consejo Directivo

Secretaria del Consejo Directivo