

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS COLABORADORES Y PROVEEDORES

1. OBJETIVO

Garantizar el manejo, tratamiento, confidencialidad de la información proporcionada en las llamadas de seguimiento a los participantes de un estudio de investigación y reclamos relacionados con los datos personales y sensibles, de los colaboradores, clientes y proveedores de EPICONTACT SAS, titulares de dicha información, recolectada por EPICONTACT dentro del giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.

2. ALCANCE

Esta política aplica a la información personal que obtenga EPICONTACT en el desarrollo de actividades de investigación, monitoria, en las diferentes fases de los estudios clínicos en los centros de Investigación y en las actividades laborales, comerciales y académicas relacionadas.

3. DEFINICIONES

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de 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.

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.

Dato público: es el dato que no es 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.

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.

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.

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.

Titular: para efectos de esta Política se entenderán como titulares de datos personales a las personas naturales o jurídicas, entre ellas: usuarios de servicios de salud, sujetos de investigación, proveedores, clientes, benefactores, estudiantes, profesionales de la salud y colaboradores en general.

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 colombiano cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento médico por cuenta del responsable.

4. ENUNCIADO Y LINEAMIENTOS

EPICONTACT asegura la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmita y actualice mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información. Que lo anterior se desarrolla en estricto cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

“EPICONTACT SAS, en cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y nuestra política de protección de datos personales, le informa que los datos personales que usted suministre en virtud de los procedimientos que adelante con la Organización de Investigación por Contrato (OIC), serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas que garantizan la seguridad técnica y física a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos”.

4.1. Autorización

EPICONTACT requiere la autorización previa informada y expresa del Titular la cual será obtenida por medios escritos bien sea físicos o electrónicos, de tal manera que pueda ser objeto de consulta posterior.

Al solicitar la información al Titular se debe informar de manera clara la finalidad para la cual se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos los datos personales, sus derechos y los medios a través de los cuales puede ejercerlos y la facultad de autorizar o no el tratamiento en caso de datos sensibles.

No se requiere autorización del Titular de los datos personales cuando se trate de:

- Responder a una orden judicial o cuando los solicita una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- Datos personales de naturaleza pública.

4.2. Datos de los menores de edad

En EPICONTACT no se maneja información de menores de edad.

4.3. Derechos del titular

El Titular tendrá derecho a conocer, rectificar y actualizar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización salvo casos excepcionales previstos en la ley, ser informado sobre el uso que se les da a sus datos personales, presentar consultas e interponer quejas, solicitar revocatoria a EPICONTACT por incumplimiento en la normatividad y por acceder a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento sin su autorización.

4.4. Deberes del titular

El Titular debe garantizar la veracidad de la información que proporciona a EPICONTACT y a actualizarla de manera oportuna. En caso de falsedad en la información suministrada, EPICONTACT se exime de cualquier responsabilidad.

4.5. Responsable del tratamiento de datos personales.

Los datos de identificación del responsable del tratamiento de datos son:

- **Nombre:** EPICONTACT SAS
- **Dirección sede principal:** Carrera 19 Calle 32 norte esquina parte baja, Armenia, Quindío Colombia
- **Teléfono:** 57- 3104237890
- **Correo electrónico:** contacto@epicontact.com
- **Número de Identificación Tributario en Colombia:** Nit 901.510.970-6



- **Horario de atención al ciudadano:** sede principal: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
- **Canales de servicio:**
 - Presencial: se puede acercar a EPICONTACT en la sede principal
 - Virtual: a través de la página <http://www.epicontact.com>
 - Telefónica: A través de la línea 57-3104237890

4.6. Deberes del responsable del tratamiento de datos personales

El responsable se compromete a proceder en el marco de los lineamientos normativos para garantizar en la medida de lo que le corresponde, el ejercicio de los derechos de los Titulares en lo que respecta a sus datos personales, obtenidos en el desarrollo de las actividades de EPICONTACT.

4.7. Fuente y tipo de información registrada

Para facilitar el contacto con los Titulares, conservamos datos personales o cualquier información vinculada que pueda asociarse a la persona. En EPICONTACT se obtiene información a través de las siguientes fuentes:

- En los procedimientos de las actividades comerciales
- En desarrollo de actividades educativas
- En el ejercicio de procedimientos laborales

La información personal recopilada puede incluir, pero no limitarse a:

- Nombre, direcciones y números de teléfono
- Fecha y lugar de nacimiento, así como su sexo y género
- Direcciones de correo electrónico
- Información necesaria para facilitar el contacto u otros servicios, incluyendo información familiar o laboral
- Número de cédula, pasaporte, nacionalidad y país de residencia
- Identificación, representación y existencia en caso de personas jurídicas
- Uso de servicios.
- Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación
- Información personal brindada al responsable de Atención al Usuario



4.8. Utilización de la información

Utiliza información personal para contactar a los Titulares a los cuales se les pueda brindar información sobre prestación de servicios de seguimiento; divulgación de información científica y actualización tecnológica en EPICONTACT; presentación de convenios para proporcionar nuestros servicios con diferentes entidades. Además de utilizarla para procesar, confirmar y cumplir con el objeto de funcionamiento de EPICONTACT o algún otro servicio que el Titular solicite, EPICONTACT puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de bases de datos, facturación, contabilidad y auditorías, relacionamiento comercial, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia relacionada con Atención al Usuario, y para el funcionamiento de los programas promocionales que se llagasen a implementar. EPICONTACT no vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del Titular.

EPICONTACT también usa información de los Titulares para identificar, desarrollar y dar a conocer servicios que a nuestro juicio, son valiosos para nuestros clientes y población en general, y puede comunicarse a través del correo electrónico, mensajes de texto o correo físico. Ocasionalmente, podrán recibir información sobre nuevos servicios y ampliación de sedes entre otros.

4.9. Transferencia y transmisión de datos personales

EPICONTACT cumple con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se abstiene de transferir datos personales de los Titulares a otros países que no cuenten con iguales o superiores estándares de protección. Sin embargo, procederán las siguientes excepciones. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia
- 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 el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular



4.10. Negativa a tratamiento de información

Si el usuario considera que EPICONTACT no debe utilizar o compartir su información personal con las finalidades aquí recogidas, o no quiere recibir materiales informativos relativos a EPICONTACT, debe escribir al correo electrónico contacto@epicontact.com manifestando su negativa o manifestarlo por escrito al Gerente Administrativo de EPICONTACT a la Carrera 19 Calle 32 norte esquina parte baja, Armenia, Quindío Colombia

4.11. Procedimientos para el ejercicio de la política

- **Garantizar el derecho al acceso a los datos.** EPICONTACT garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales. Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales.
- **Facilitar las consultas.** Los titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que EPICONTACT como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

En EPICONTACT se garantizan los medios de comunicación establecidos para la consulta y reclamos, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administrado por la Dirección Administrativa de EPICONTACT.

- **Consultas:** las consultas realizadas por el Titular o sus causahabientes serán atendidas por EPICONTACT en un término de (10) días hábiles a partir del recibo de la solicitud prorrogable por un término máximo de (5) días hábiles
- **Reclamos:** el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de EPICONTACT debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en esta política, podrán presentar un reclamo ante la Dirección Administrativa de EPICONTACT, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Dirección Administrativa de EPICONTACT a la Carrera 19 Calle 32 norte esquina parte baja, Armenia, Quindío Colombia, Quindío-Colombia o por correo electrónico a contacto@epicontact.com con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de residencia, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer.

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, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo con EPICONTACT a través de los medios y canales dispuestos para tal fin.

- **Actualizar y rectificar los datos.** EPICONTACT como responsable del tratamiento de los datos, rectificará y actualizará a solicitud del titular, toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

EPICONTACT habilitará los medios existentes en la organización dispuestos para garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administradas por EPICONTACT.

4.12. Políticas de confidencialidad y seguridad de la información

Para EPICONTACT la Confidencialidad es un principio ético fundamental inmerso en el desempeño de sus procesos organizacionales. De esta manera es responsable de garantizar la protección de la información frente a un mal uso o acceso injustificado y asegurar su adecuado manejo solo por parte de personas autorizadas. Es por esta razón que hay establecida una Política de Confidencialidad al interior de la organización que busca encaminar sus acciones bajo este principio, a través de los mecanismos definidos para cada tipo de información al interior de la institución, entre ellos la protección y buen uso de los Datos Personales registrados de sus colaboradores, proveedores, clientes, entre otros.

Adicionalmente, EPICONTACT aporta los recursos necesarios para la capacitación y entrenamiento requeridos para cumplir con esta política.

4.13. Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales

EPICONTACT asegura la protección de los datos personales de los Titulares adoptando las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias. De igual manera evitará la adulteración, pérdida o uso no autorizado.

4.14. Modificaciones y vigencia

EPICONTACT se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y notificará a los Titulares sobre cualquier cambio, con la actualización del contenido en la página web y en los documentos que la incluyan.

5. MARCO LEGAL

- Ley 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013

6. ANEXOS

- Formato autorización de tratamiento de datos de protección de datos personales (Proveedores)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	02-sep-2021	Creación del documento.
2		
3		
4		

