



## 1. OBJETIVO

Garantizar el manejo, tratamiento, confidencialidad de la información proporcionada durante la realización de las llamadas telefónicas o durante cualquier contacto con los sujetos a quienes les hagamos cualquier tipo de contacto y los reclamos relacionados con los datos personales y sensibles, de los colaboradores, clientes y proveedores de EPICONTACT SAS, titulares de dicha información, recolectada por EPICONTACT SAS 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 SAS 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. (16172268-proteccion-datos-9-ago-2016 - [https://www.sic.gov.co/recursos\\_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/datos\\_personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf](https://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/datos_personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf))

**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. (Decreto\_1377\_2013 - [https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Decreto\\_1377\\_2013.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_1377_2013.pdf))

**Base de datos:** Banco de información con datos referentes a un contexto predeterminado, que son almacenados de (Decreto\_1377\_2013 - [https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Decreto\\_1377\\_2013.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_1377_2013.pdf)) manera sistemática para un uso posterior. (Bases de Datos -



<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/219/A6.pdf?sequence=6>)

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - <https://www.paisajeyurbano.com.co/politicaHabeasData>).

**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. (ANI DATO PÚBLICO - <https://www.ani.gov.co/glosario/dato-publico>).

**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. (POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES V3 – <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59774752/Politica+de+Proteccion+de+datos+personales.pdf>)

**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. (GUÍA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES [https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos Personales/Guia Política.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos%20Personales/Guia%20Politica.pdf))

**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. (IV. Definiciones - <https://www.eafit.edu.co/institucional/reglamentos/tratamiento-proteccion-datos-personales/Paginas/definiciones.aspx>)

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (GUÍA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

[https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos\\_Personales/Guia\\_Politica.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos_Personales/Guia_Politica.pdf))

**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. (Política de Tratamiento de la Información - <https://bu.com.co/es/politica-tratamiento-informacion>)

**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. (POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - <https://cedes.edu.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>)

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (16172268-proteccion-datos-9-ago-2016 -[https://www.sic.gov.co/recursos\\_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/datos\\_personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf](https://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/datos_personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf))

#### 4. ENUNCIADO Y LINEAMIENTOS

EPICONTACT SAS 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 constitución colombiana art 15 y 20, 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 EPICONTACT SAS 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”.

EPICONTACT SAS, velará para que, cualquier herramienta o medio que empleé para la obtención de datos personales, tenga la opción de obtención de la autorización para el tratamiento de los datos personales, informando de manera clara la finalidad para la cual

se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos, 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.

#### **4.1 Autorización**

EPICONTACT SAS requiere la autorización previa informada y expresa del titular, la cual será obtenida a través de formatos impresos, digitales, sonoros o cualquier otra tecnología en los cuales el aviso de uso y tratamiento de sus datos deberá ponerse a disposición del titular.

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**

La autorización para el tratamiento de los datos personales de menores de edad debe realizarse bajo la facultad de los padres de familia o representantes legales del menor, quien podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos por la ley, siempre y cuando se cuente con la manifestación del menor, cuando esté en capacidad de indicarla de manera verbal, toda vez que no se puede desconocer su manifestación.

#### **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 SAS 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 SAS y a actualizarla de manera oportuna. En caso de falsedad en la información suministrada, EPICONTACT SAS 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: Cra 19 calle 32 norte esquina parte baja Armenia, Quindío, Colombia

Teléfono: +57 310 4247433

Correo electrónico: [contacto@epicontact.com](mailto:contacto@epicontact.com)

Número de Identificación Tributario en Colombia: 901510970-6

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 SAS en la sede principal

Virtual: a través de la página <http://www.Epicontact.com>

Telefónica: +57 310 4247433

#### **4.6. Deberes del responsable del tratamiento de datos personales**

El responsable se compromete a proceder en el marco de los lineamientos normativos colombianos 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 SAS.

#### **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 SAS se obtiene información a través de las siguientes fuentes:

- Medios escritos, bien sea físicos o electrónicos
- Página web: en todos los formularios de captura de datos personales
- Plataforma MetricsMed
- Buzones físicos
- Canales telefónicos
- Chats
- Redes sociales, cuando a través de estas se genera contenido o publicaciones, por medio de las cuales se vincule en ellas, enlaces con el portal corporativo [www.epicontact.com](http://www.epicontact.com) para la captación de datos personales a través de formularios
- Cuando el paciente o sujeto voluntariamente brindan información
- En el procedimiento de facturación de servicios
- Otras fuentes que brindan información relacionada con el servicio que el paciente o el sujeto requieren
- 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
- Por la naturaleza de nuestra institución prestadora de servicios de salud, también registramos datos básicos de la persona responsable del paciente, así como la entidad promotora de salud a la que se encuentra afiliado

#### 4.8. Utilización de la información

EPICONTACT SAS utiliza información personal para contactar a los titulares a los cuales se les pueda brindar información sobre prestación de servicios de monitoria; divulgación de información científica y actualización tecnológica en EPICONTACT SAS; 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 SAS o algún otro servicio que el titular solicite, EPICONTACT SAS puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de bases de datos, facturación, contabilidad y auditorias, 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 SAS no vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del titular.

EPICONTACT SAS 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 SAS 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 SAS no debe utilizar o compartir su información personal con las finalidades aquí recogidas, o no quiere recibir materiales informativos relativos a EPICONTACT SAS, debe escribir al correo electrónico [contacto@epicontact.com](mailto:contacto@epicontact.com) manifestando su negativa o manifestarlo por escrito al Gerente Administrativo EPICONTACT SAS a la Cra 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 SAS 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 SAS 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 SAS 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 SAS.

- **Consultas:** las consultas realizadas por el titular o sus causahabientes serán atendidas por EPICONTACT SAS 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 SAS 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 SAS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Dirección Administrativa de EPICONTACT SAS a la Cra 19 calle 32 norte esquina parte baja Armenia, Quindío, Colombia o por correo electrónico a [contacto@Epicontact.com](mailto: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 SAS a través de los medios y canales dispuestos para tal fin.

- **Actualizar y rectificar los datos.** EPICONTACT SAS 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 SAS 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 SAS.

#### 4.12. Políticas de confidencialidad y seguridad de la información

Para EPICONTACT SAS 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 SAS 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 SAS 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 SAS 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. Modificaciones y vigencia

- Constitución Política de Colombia art 15 y 20
- Ley 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013

### ANEXOS

- Formato captación y autorización de manejo de datos personales **XXXXXXXX**

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	20-Jun-2024	Revisión por parte jurídica