

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES NOVAFEM S.A.S.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 15 de la Constitución Política de 1991, así como por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, a continuación, presentamos la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante la “*Política*”) de Novafem S.A.S., la cual aplicaremos en la medida en que suministres tus datos personales que incluiremos en nuestras bases de datos.

1. Identificación del Responsable y Encargado de los Datos Personales

- Razón social: Novafem S.A.S. (en adelante “*Novafem*”);
- Marca: Babynova
- Dirección: Carrera 16 No. 88 – 81, Bogotá D.C., Colombia;
- Correo Electrónico: shernandez@novafem.com.co;
- Teléfono: + 3009121727
- Página web: www.babynovaclinic.com

2. Objeto

Esta Política es el documento que regula el manejo de todas las Bases de Datos y/o archivos de Novafem, que contengan Datos Personales, a los cuales se les vaya a dar uso o Tratamiento nuestra calidad de Encargados y/o Responsables del Tratamiento de los mismos. Las reglas de la Política son de obligatorio y estricto cumplimiento para Novafem, sus administradores, socios, empleados y los contratistas y/o terceros que obran en nombre de Novafem. Por lo anterior, los anteriormente mencionados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones.

Igualmente, la Política regula el manejo de información y el tratamiento de Datos Personales que se da en las Plataformas Digitales y Redes Sociales de *Novafem*, a los datos personales de los suscriptores durante el proceso de registro en dichas plataformas y, en general, durante la ejecución de los servicios que son prestados en estas plataformas.

3. Definiciones

A continuación, se presentan una serie de términos relevantes para conocer y entender el alcance y lenguaje de la presente Política:

1. **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización;
2. **Base de Datos**: Todo conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento;
3. **Consulta**: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos;
4. **Dato Personal**: Cualquier información y/o imagen vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables;
5. **Dato Personal Privado**. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. *Ejemplos*: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.;
6. **Dato Personal Público**: Aquellos datos que no sean semiprivados, privados o sensibles. *Ejemplos*: los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público;
7. **Dato Personal Semiprivado**. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general;
8. **Dato Personal Sensible**: Aquellos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido pueda afectar la intimidad del Titular o la potencialidad de generar su discriminación. *Ejemplos*: origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, así como los datos relativos a la salud, a la vida u orientación sexual o de género y datos biométricos (huellas dactilares, entre otros);
9. **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;

10. Plataformas Digitales y Redes Sociales: Son la Página web, **landing pages** y las redes sociales *Facebook, Instagram* y *Ovu* de Novafem;
11. Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por este o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012;
12. 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;
13. Titular: Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento;
14. Transferencia de Datos: Acción que 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;
15. Transmisión de Datos: Acción 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; y
16. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como su recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, comercialización o supresión.

4. El papel de Novafem al darle Tratamiento a los Datos Personales

Al desarrollar su objeto social y actividad económica, *Novafem* actúa como Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales que se encuentran en sus Bases de Datos. En consecuencia, *Novafem* recolecta, almacena, utiliza, transmite, transfiere y suprime Datos Personales de personas naturales o jurídicas que han sido suministrados directamente a *Novafem*.

Es importante tener en cuenta que la información personal a la cual se le dará Tratamiento, ha llegado a *Novafem* por la manifestación voluntaria del Titular de hacer entrega de esta.

5. Uso de la Política de Privacidad y Protección de la Información

Novafem realizará el Tratamiento de los Datos Personales para cumplir las actividades propias de su objeto social. En cualquier caso, *Novafem* se encuentra comprometida con la seguridad y buen uso de los datos personales que le sean suministrados y, por consiguiente, se obliga a darles los usos adecuados, así como a

mantener la confidencialidad requerida frente a los mismos de acuerdo con lo establecido en esta Política y en la legislación vigente.

Los Datos Personales que sean suministrados a *Novafem*, en forma física, automatizada o digital serán objeto de Tratamiento conforme a la presente Política. En esta medida, cuando el Titular registre sus Datos Personales en las Plataformas Digitales y Redes Sociales de *Novafem*, se entiende que acepta y conoce que dicho registro se sujeta a la presente Política y, por tanto, que expresamente reconoce y autoriza el uso y Tratamiento de su Información Personal para los fines y de la manera acá indicada:

Tratamiento de Datos Personales y Finalidades Generales

1. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios;
2. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y poscontractual con *Novafem*, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por *Novafem*, que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
3. Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, *telemarketing* (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros, derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo;
4. Implementar estrategias de relacionamiento con usuarios, clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la *Novafem* tenga relaciones de cualquier índole;
5. Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con *Novafem*, o aquel que llegare a tener;
6. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares de datos;
7. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares de datos, con cualquier información de que disponga legítimamente, como relaciones comerciales;

8. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los Titulares de Datos Personales en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente;
9. Garantizar la seguridad en el marco de las políticas de *Novafem* de seguridad de personas, bienes de *Novafem*, instalaciones, salud ocupacional, seguridad industrial, informática y de la información;
10. Controlar el acceso a *Novafem* y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
11. Prevenir, monitorear, detectar, investigar, analizar y/o controlar amenazas o incidentes de seguridad informática o de la información y ejecutar las medidas pertinentes para solucionarlos;
12. Efectuar el proceso de conocimiento y debida diligencia;
13. Prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
14. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
15. Administrar sistemas de información, contabilidad, facturación y auditorias, procesamiento y verificación de medios de pago, registro contable y control de pagos, liquidación y reportes de impuestos, beneficios;
16. Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a compañías de seguros, asesores jurídicos, autoridades fiscales, autoridades administrativas, autoridades judiciales, y proveedores o terceros en operaciones conjuntas que procesen, administren o utilicen la información, para la ejecución de contratos o acuerdos suscritos con *Novafem*;
17. Transferir y/o transmitir la información recolectada a distintas áreas de *Novafem*, y/o a la compañía matriz, sus filiales, subsidiarias, así como a compañías vinculadas en Colombia y en el exterior, cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (*recaudo de cartera y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, analítica y estadísticas, inteligencia de negocios, análisis de riesgos, seguridad, entre otros*); y
18. Así mismo, podrán ser destinatarios de la información personal recolectada por la Clínica, todos los accionistas, sus filiales, subsidiarias y sus empresas vinculadas en Colombia y en el exterior, aun aquellas ubicadas en países que no cuenten con los mismos niveles de protección de datos, así como

también aquellos proveedores nacionales o internacionales autorizados por éstos, para garantizar la seguridad de la información, la revisión de incidentes de seguridad y, en todo caso, velar por los intereses de La Clínica y de los titulares.

Los Datos Personales que le sean suministrados a *Novafem* podrán ser transferidos y transmitidos a terceros y a autoridades judiciales o administrativas, sean personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en aquellos eventos en los cuales se considere que la Transferencia o Transmisión de los Datos Personales es necesaria para llevar a cabo los usos y actividades autorizadas conforme a nuestro objeto social.

De manera específica, pero sin limitarse a ello, *Novafem* informa que podrá utilizar proveedores de servicios y procesadores de datos que trabajen en nombre de *Novafem*. Estos podrán incluir servicios de alojamiento, de sistemas y de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por email, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, y controles de solvencia y de dirección, entre otros. Así pues, el Titular reconoce y entiende que al suministrarle información a *Novafem*, sus aliadas y entidades vinculadas, automática y expresamente le está concediendo a estos terceros autorización para acceder a su Información Personal.

Novafem ha emprendido y emprenderá todas las acciones necesarias para garantizar que tanto los proveedores de servicios como los procesadores de datos descritos anteriormente, así como las matrices, filiales y subsidiarias, aliados comerciales y demás terceros autorizados conforme a la presente Política, protejan, en todos los eventos, la confidencialidad de los Datos Personales a su cargo.

En el caso en el que entre los Titulares suministren Datos Personales, será responsabilidad de cada uno y *Novafem* no será, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, responsable por este tratamiento de datos entre Titulares. Por lo anterior, *Novafem* recomienda siempre dar un adecuado uso a los datos que entre Titulares se intercambien conforme a los lineamientos de la presente Política, y darle absoluta confidencialidad conforme se establece en los Términos y Condiciones.

En todo caso, los Titulares responderán, de la veracidad de los datos facilitados, reservándose *Novafem* el derecho a excluir de sus plataformas a todo Titular que haya facilitado datos falsos.

Novafem podrá recolectar información que se encuentre en el dominio público para complementar sus bases de datos. A dicha información se le dará el tratamiento de Dato Personal Público.

6. Principios para el Tratamiento

El tratamiento de Datos Personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

6.1. Principios relacionados con la recolección de Datos Personales

6.1.1. Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a *Novafem*.

6.1.2. Principio de limitación de la recolección: Solo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento.

En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (1) adecuados; (2) pertinentes; y (3) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

6.2. Principios relacionados con el uso de Datos Personales

6.2.1. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

Novafem deberá informar al Titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

6.2.2. Principio de temporalidad: Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los Datos Personales serán conservados cuando sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

6.3. Principios relacionados con la calidad de la información

6.3.1. Principio de 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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando *Novafem* lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

6.4. Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de Datos Personales

6.4.1. Principio de seguridad: Cada persona vinculada con *Novafem* deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los Datos Personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.4.2. Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernen.

6.4.3. Principio de acceso restringido: Solo se permitirá acceso a los Datos Personales a las siguientes personas: **(1)** al Titular; **(2)** a las personas autorizadas por el Titular; y **(3)** a las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

6.4.4. Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas: **(1)** al Titular; **(2)** a las personas autorizadas por el Titular; y **(3)** a las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

6.4.5. Principio de 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.

7. Derechos del Titular de Información Personal

El Titular de los Datos Personal tendrá los siguientes derechos:

7.1. El derecho a conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales gratuitamente;

- 7.2. El derecho a solicitar prueba de la existencia de la autorización que otorgó, salvo cuando expresamente se exceptúe en la Ley como requisito para el Tratamiento, es decir cuando se trate de: **(1)** información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; **(2)** datos de naturaleza pública; **(3)** casos de urgencia médica o sanitaria; **(4)** tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y **(5)** datos relacionados con el Registro Civil de las Personas;
- 7.3. El derecho a ser informado, previa solicitud, respecto al uso que se le ha dado a sus Datos Personales;
- 7.4. El derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en normativa vigente;
- 7.5. El derecho de revocar la autorización y solicitar la supresión de los Datos Personales cuando no se haga un uso conforme a los usos y finalidades autorizados. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento *Novafem* ha incurrido en conductas contrarias a la normativa vigente; y
- 7.6. El derecho a presentar consultas y reclamos referentes a sus Datos Personales y de acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Parágrafo único – Cookies: *Novafem* utiliza "Cookies" para el inicio de sesión en sus servicios, así como para personalizar y mejorar la experiencia del usuario en línea. Una "Cookie" es un archivo de texto que se ubica en tu disco duro o dispositivo. Las "Cookies" contienen información, incluidos Datos Personales, que un servidor web podrá leer con posterioridad en el dominio que le asignó las "Cookies". Entre esta información se incluyen la fecha y hora de la visita, la información de registro, y el historial de navegación y de compra.

Novafem trabaja con colaboradores externos que utilizan cookies en nuestro sitio para:

- Medir y analizar el uso agregado y el volumen de información estadística de los usuarios de las plataformas digitales. Los datos recopilados pueden incluir, entre otros, los siguientes: actividad del navegador del usuario cuando visita las plataformas digitales, la ruta que siguen los usuarios en las plataformas, información general sobre el proveedor y host de servicios de Internet de los usuarios y/o el número de veces que acceden al sitio;
- Guardar las anteriores búsquedas de productos y servicios por parte de los usuarios y mostrar de forma dinámica los contenidos más relevantes para estos;

- Registrar el comportamiento de los usuarios en las plataformas de *Novafem*, por ejemplo, las páginas que han visitado, los formularios que han completado, y los productos y servicios que han adquirido para crear anuncios personalizados y comunicaciones más adecuadas a sus necesidades;
- Evaluar el tráfico y comportamiento de los usuarios en las plataformas digitales para preparar informes de actividad exclusivamente de uso interno;
- Llevar a cabo investigaciones y diagnósticos para mejorar los productos, servicios y plataformas digitales de *Novafem*; y
- Identificar a aquellos usuarios que llegan a las plataformas digitales a través de la invitación de un sitio web o aplicación asociada o enlace patrocinado.

Esta política sólo cubre el uso de las “*Cookies*” por parte de *Novafem* y no por parte de terceros.

El usuario tiene la posibilidad de aceptar o rechazar las “*Cookies*”. Teniendo en cuenta que las plataformas digitales de *Novafem* están diseñadas para funcionar de forma óptima con las “*Cookies*” habilitadas en el navegador. Si el usuario decide rechazar las cookies, es posible que no pueda iniciar sesión ni utilizar otras funciones interactivas de las plataformas digitales y servicios que dependen de las “*Cookies*”.

8. Deberes de Novafem como Responsable del Tratamiento

Todos los obligados a cumplir esta Política deben tener presente que *Novafem* está obligado a cumplir deberes impuestos por la normativa vigente. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

8.1. Deberes de Novafem respecto del Titular

- 8.1.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales;
- 8.1.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta Política de Privacidad, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- 8.1.3. Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 8.1.4. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales; y

8.1.5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política de Privacidad.

8.2. Deberes de *Novafem* respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los Datos Personales

8.2.1. Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta Política de Privacidad;

8.2.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

8.2.3. 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;

8.2.4. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

8.2.5. Actualizar la información cuando sea necesario; y

8.2.6. Rectificar los Datos Personales cuando ello sea procedente.

8.3. Deberes de *Novafem* cuando realiza el Tratamiento a través de un Encargado

8.3.1. Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado;

8.3.2. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

8.3.3. Comunicar 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;

8.3.4. Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los Datos Personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes;

8.3.5. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;

8.3.6. 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;

8.4. Deberes de Novafem como Encargado del Tratamiento

Si *Novafem* realiza el tratamiento de Datos Personales en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

8.4.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

8.4.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

8.4.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales;

8.4.4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

8.4.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política;

8.4.6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;

8.4.7. Registrar en la base de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" en la forma en que se regula en la presente ley;

8.4.8. 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;

8.4.9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

8.4.10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto;

8.4.11. 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; y

8.4.12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Autorización

Los obligados a cumplir esta Política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus Datos Personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de Datos Públicos.

Para obtener la autorización se deberán seguir los siguientes lineamientos:

Antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales y la finalidad de este;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como Titular; y
- La identificación, dirección física o electrónica de *Novafem*.

Novafem obtendrá el consentimiento del Titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, pero sin limitarse a, la página web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, PQR, mensajes de datos o *Apps*. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha(s) conducta(s) debe(n) ser muy clara(s) de manera que no admita(n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento.

Autorización de Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los menores, el representante de los menores deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores para entender el asunto; y
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los menores.

10. Comunicaciones

Una vez aceptada esta Política de Privacidad, el usuario acepta recibir las comunicaciones de *Novafem* a través de alguno de los siguientes medios: correo electrónico, alertas/notificaciones, publicaciones en el sitio web, publicaciones en las aplicaciones, publicaciones en redes sociales, y llamadas telefónicas, entre otros.

Dichas comunicaciones incluirán temas como cambios en la información registrada, vencimientos de suscripciones, confirmación de algunas acciones que efectúe como usuario al utilizar los servicios, anuncios que indiquen temas o categorías de fotos y/o videos que están siendo solicitados por los usuarios, encuestas de satisfacción con el servicio, estudios que permitan estudiar tu comportamiento, preferencias, hábitos, ofertas y promociones entre otras finalidades tal como se describe más adelante en este documento.

11. Información Personal Recolectada

Los Datos Personales que se recolectarán y someterán a Tratamiento incluyen, pero no se limitan a los siguiente:

1. Nombre completo del Titular de la Información;
2. Identificación;
3. Fecha de nacimiento;
4. Nacionalidad;
5. Sexo u orientación de género;
6. Domicilio;
7. Imagen;
8. Dirección de contacto;
9. Teléfonos de contacto;
10. Correo electrónico;
11. Información Profesional;
12. Información clínica del paciente incluyendo los antecedentes personales, familiares y epidemiológicos, resultados de exámenes de apoyo diagnóstico, órdenes médicas, consultas realizadas, medicamentos que recibe, diagnósticos, valoraciones médicas y del equipo de salud, procedimientos quirúrgicos, etc;

13. Datos de contacto de sus familiares, responsables o representantes legales, que hayan sido entregados a la Fundación Santa Fe de Bogotá en relación con el proceso de atención del paciente;
14. Hábitos personales;
15. Su Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EPS, EPS-S, ARL, Plan de Atención Complementaria -PAC-, Medicina prepagada, Póliza de Salud, etc.);
16. Información de cuentas de redes sociales en la medida en que utilicen y se conecte a los servicios de Novafem por medio de las mismas;
17. Información relacionada con los dispositivos electrónicos que el Titular utilice para acceder a nuestras plataformas;
18. La fecha y hora de acceso a la plataforma;
19. La dirección IP desde la que se accedió la plataforma; y
20. El número de visitantes que accede.

12. Políticas especiales y sus finalidades

12.1. Tratamiento de Datos de Personales de pacientes, usuarios familiares y/o acompañantes

Novafem recolecta los datos personales de sus pacientes y/o usuarios y los almacena en una base de datos la cual es calificada como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Procesar, confirmar, programar y prestar los servicios de salud solicitados;
2. Solicitar autorización a quien corresponda, ubicado en el país o en el extranjero, dependiendo del asegurador, para la prestación de los servicios de salud requeridos;
3. Solicitar a terceros los insumos, productos o servicios requeridos para la prestación de los servicios de salud;
4. Efectuar estudios, investigaciones, publicaciones, mensajes publicitarios;
5. Realizar y presentar informes estadísticos, analíticos, epidemiológicos, de riesgo, construcción de GRD (*Grupos Relacionados por el Diagnóstico*), entre otros, que permitan la optimización de los servicios prestados por *Novafem*;
6. Reproducir fotografías y/o publicar información en comunicaciones, boletines o publicaciones de *Novafem*;

7. Contactar al Titular con el fin de evaluar la calidad y/o satisfacción de los servicios de salud recibidos;
8. Asesorar y/o apoyar la necesidad de servicios distintos del objeto social de *Novafem*, o que no sean prestados por ésta, pero sean requeridos por los pacientes, familiares y/o acompañantes;

12.2. Tratamiento de Datos de Personales de médicos adscritos

Novafem recolecta los datos personales de sus médicos adscritos y los almacena en una base de datos la cual es calificada como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Desarrollar el proceso de adscripción;
2. Realizar informes de gestión del esquema de adscripción;
3. Administrar usuarios y aplicativos internos;
4. Publicar información en el directorio institucional;
5. Publicar información de interés para los pacientes y la comunidad en las Plataformas Digitales y redes Sociales de *Novafem*;
6. Medir productividad y ejecutar programas de fidelización;
7. Reproducir fotografías y/o publicar información en comunicaciones, boletines o publicaciones de *Novafem*; y
8. Compartir los Datos Personales a terceros para la celebración y/o ejecución de actos o negocios jurídicos relacionados con el desarrollo de planes de beneficios de cualquier naturaleza, en favor del Titular.

12.3. Tratamiento de Datos Personales de empleados y contratistas

Novafem recolecta los datos personales de sus empleados y contratistas los cuales son calificados como de reserva, y sólo serán revelados por la *Novafem* con la expresa autorización del Titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la legislación laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas o extranjeras competentes;
2. Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular con *Novafem*;
3. Cumplir con las obligaciones impuestas a *Novafem* como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo;
4. Cumplir con los protocolos de bioseguridad aplicables a *Novafem*;
5. Gestionar las funciones desarrolladas por los empleados y/o contratistas;
6. Consultar memorandos o llamados de atención;
7. Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario;
8. Establecer comunicación en casos de emergencia;
9. Llevar a cabo un control, seguimiento y evaluación de los empleados y/o contratistas
10. Proteger los materiales confidenciales y de propiedad de *Novafem*;
11. Tomar imágenes, fotográficas y huella digital necesarios para el reconocimiento del trabajador y/o contratista, control de cumplimiento y recolección de evidencia de los servicios desarrollados;
12. Comunicar información de los trabajadores a terceras entidades con las que *Novafem* mantenga una relación contractual de postulantes, proveedores, colaboradores, patrocinadores, socios o consorcios y clientes en la medida en que sea necesario para cumplir con el protocolo de los terceros, con los únicos efectos de que estos puedan gestionar el control y coordinación respecto del personal que preste de manera efectiva los servicios que se derivan de la relación profesional, así como posibilitar el cumplimiento de obligaciones legales, en materia fiscal y de seguridad social;

13. Realizar transferencia o transmisión internacional de datos a países que proporcionen una protección similar a la de Colombia, como es el caso de las empresas asociadas ubicadas en el extranjero;
14. Entregar la información a terceros encargados de procesos de evaluación, entrenamiento, certificación, y demás procesos requeridos en el desarrollo de la relación contractual;
15. Verificar, comparar, evaluar las competencias laborales y personales de los empleados;
16. Envío de información a cajas de compensación, AFP, ARL, aseguradoras, entre otros;
17. Iniciar investigaciones internas con base en las quejas presentadas por clientes, terceros u otros empleados;
18. Gestión de denuncias a trabajadores por acoso laboral o violación de códigos de conducta;
19. Dar cumplimiento a las normas sobre prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo (SARLAFT); y
20. Gestionar los beneficios extralegales que la empresa otorga a los empleados.

Novafem almacena los Datos Personales de sus empleados y/o contratistas, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. A tal carpeta sólo tendrá acceso y será tratada por la Dirección de Recursos Humanos de *Novafem*, con la finalidad de administrar la relación contractual entre *Novafem*, el empleado y/o el contratista.

Novafem trata Datos Personales Sensibles de sus trabajadores como la huella dactilar a través de control biométrico con la única finalidad de controlar el ingreso a las instalaciones de la compañía y proporcionar ambientes de trabajo seguros. Para los efectos de este Tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los Datos Personales Sensibles objeto de Tratamiento y la finalidad de este. Así mismo, contará con elevados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por *Novafem*, para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, *Novafem* procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

12.4. Tratamiento de Datos Personales de Clientes

Novafem recolecta los datos personales de sus clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los clientes;
2. Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias;
3. Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, listas OFAC y de terrorismo, abogados, etc.;
4. Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias;
5. Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías;
6. Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y postcontractual;
7. Creación del cliente en las plataformas o software de *Novafem*; y
8. Transferir o transmitir información de interés a sus filiales, aliadas y/o afiliadas.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación contractual entre el cliente y *Novafem*, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

12.5. Tratamiento de Datos Personales de proveedores o contratistas

Novafem recolecta los datos personales de sus proveedores y contratistas y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva.

En el caso de datos privados, *Novafem* sólo los revelará con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Llevar a cabo procesos de evaluaciones y selección de proveedores;
2. Procesos de vinculación y creación del proveedor en los sistemas de información de *Novafem*;
3. Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias;
4. Establecer relaciones de negocio para adquirir bienes o servicios;
5. Llevar gestión y control de los pagos realizados por los bienes y servicios recibidos;
6. Evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores;
7. Dar cumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad;
8. Comunicación de Políticas y procedimientos sobre la forma de hacer negocios con los proveedores;
9. Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores;
10. Consultas, auditorías y revisiones derivadas de la relación de negocio con el proveedor;
11. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y postcontractual;
12. Envío de invitaciones a eventos programados por *Novafem* o sus asociadas;
13. Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores; y
14. Realizar estudios de seguridad de proveedores de acuerdo a los requerimientos del sistema de SARLAFT.

Novafem sólo recaudará de sus proveedores y contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para realizar el proceso de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores y contratistas por parte de *Novafem* tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, *Novafem*, devolverá o eliminará tal información, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del proveedor o contratista con *Novafem*, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

12.6. Tratamiento de Datos Personales de asistentes a los eventos organizados por Novafem y sus finalidades

Novafem recolecta los datos personales de aquellas personas asistentes a los eventos organizados por *Novafem*, los cuales son calificados como de reserva, y sólo serán revelados por la *Novafem* con la expresa autorización del Titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Envío de información, invitación a futuros eventos, elaboración de estadísticas y realización de estudios en diversas áreas, entre otras;
2. Vinculación comercial o publicitaria para futuros eventos de *Novafem*;
3. Envío de información de interés sobre el evento al cual se asiste, así como de futuros eventos;
4. Cumplimiento de aspectos legales;
5. Cumplimiento de obligaciones contractuales;
6. Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías; y
7. Gestión administrativa.

12.7. Tratamiento de Datos Personales en las Plataformas Digitales y Redes Sociales de Novafem

Novafem recolecta datos personales privados de terceros a través de su página web o redes sociales y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Permitir la comunicación con los clientes o terceros mediante la sección de contáctenos;
2. Dar a conocer los productos y marcas locales y globales;
3. Publicar eventos, concursos, promociones o noticias de interés;
4. Recibir y dar trámite a las quejas y reclamos de los consumidores;
5. Fines legales, contables, administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas;
6. Realizar campañas de promoción, marketing, publicidad;
7. Garantizar los derechos que le asisten a las personas en virtud del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011); y
8. Enviar los términos y condiciones de cada una de las promociones o concursos pueda llegar a realizar Novafem.

12.8. Tratamiento de Datos Personales del archivo inactivo (histórico)

Novafem conserva bases de datos con información inactiva de trabajadores, proveedores, contratistas, clientes y en general toda la data inactiva de la organización y las almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Dar cumplimiento a la Ley General de Archivos (Ley 594 del 2000);
2. Disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información corporativa sea recuperable para uso de *Novafem* en servicio del titular interesado;
3. Registrar la información producida o recibida por *Novafem* debido a sus actividades o funciones;

4. Ejecutar actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente; y
5. Llevar a cabo procesos de gestión documental tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por *Novafem* desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a los términos estipulados por la normativa vigente y de acuerdo con el ciclo vital de los documentos que en ella se conserven.

12.9. Tratamiento de Datos Personales del Archivo de Gestión (Información Activa)

Como quiera que *Novafem* es una sociedad vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, conserva bases de datos con información activa de trabajadores, proveedores, contratistas, clientes y facturación activa de la organización y las almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados serán:

1. Cumplir con la normatividad archivística nacional (Resolución 8934 del 2014) y asegurar la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación recuperación y consulta oportuna de los documentos de archivo;
2. Elaborar un programa de gestión documental, tablas de retención y el Reglamento interno de archivo de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente;
3. Garantizar la categorización, planeación, almacenamiento y depuración estandarizada y jerarquizada de los documentos;
4. Aplicar adecuadamente los distintos instrumentos archivísticos que ayuden al óptimo rendimiento de la gestión documental; y
5. Garantizar el acceso y fácil consulta de la información, así como su correcta conservación. De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 8934 del 2014 y siguiendo los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación, sobre la eliminación de documentos de archivo esta sólo podrá realizarse con la autorización del respectivo comité interno de archivo. Del proceso se levantará un acta a la cual se adjuntará un listado de los documentos cuya eliminación haya sido autorizada.

13. Transferencia y Transmisión Internacional de Datos Personales

Actualmente la *Novafem* no realiza Transferencia ni Transmisión Internacional de Datos Personales relacionados con información contenida en sus bases de datos. En caso de que *Novafem* requiera realizar dicha transferencia, verificará que el país de destino reúna los estándares que garantizan un nivel adecuado de protección de datos personales, de acuerdo la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, *Novafem* puede llegar a realizar Transmisión internacional de datos Personales a través de diferentes *softwares* de gestión cuyos servidores se encuentran ubicados en un país distinto al territorio colombiano; lo anterior, con la finalidad de gestionar todos los procesos internos de *Novafem*. En todo caso, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, *Novafem* se asegurará que la acción proporciona los niveles adecuados de protección de datos y atiende a los requisitos fijados en Colombia por el régimen de *Habeas Data*.

Por otro lado, cuando *Novafem* decida realizar una Transferencia Internacional de datos distinta a la previamente mencionada podrá hacerlo sin autorización de los titulares, siempre y cuando garantice la seguridad de la información, confidencialidad y las condiciones que regulen el alcance del tratamiento de los datos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

14. Confidencialidad de la Información Personal

La Información Personal que el Titular suministre será utilizada únicamente por *Novafem*, sus asociadas y los terceros autorizados para tales fines, conforme a lo establecido tanto en la autorización como en la presente Política de Privacidad. La Información Personal no será destinada, en evento alguno, a propósitos distintos de aquellos para los cuales fue suministrada, razón por la cual *Novafem* procurará proteger la privacidad de la Información Personal y conservarla bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos de los Titulares de la misma.

En el evento en que las autoridades administrativas, judiciales o cualquier otra autoridad competente, solicite conocer la Información Personal que se encuentre en poder de *Novafem*, y en consecuencia, sea su obligación legal suministrar la misma, *Novafem* procederá a entregar dicha Información y los Titulares aceptan y autorizan a *Novafem* para el efecto. *Novafem* mantendrá informado al Titular de la Información frente al requerimiento, así como de cualquier desarrollo o solicitud adicional que exista frente al mismo.

La presente obligación de confidencialidad de la Información Personal tendrá un tiempo de duración ilimitado, es decir, que la obligación subsiste en el tiempo.

15. Procedimientos de Consulta, Rectificación y Reclamos en relación con tus Datos Personales

15.1. Consulta: Las consultas y solicitudes serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de las mismas, conforme a lo establecido legalmente. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, se informará de dicha situación en la dirección de notificación que se incluyó en la respectiva consulta, y se procederá a extender el término de respuesta hasta por cinco (5) días hábiles adicionales. La respuesta a las consultas o reclamos que se presenten a *Novafem* podrán ser entregadas por cualquier medio electrónico.

15.2. Rectificaciones y Reclamos: En aquellos eventos en los que el Titular considere que sub información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta un presunto incumplimiento por parte de *Novafem* de sus deberes en materia de Protección de Datos Personales, el Titular podrá presentar un reclamo de la siguiente manera:

- Deberá presentar solicitud escrita frente al requerimiento específico;
- Si el reclamo resulta incompleto, *Novafem* requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que la complete y la subsane;
- Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que se haya dado respuesta, se entenderá desistida la pretensión; y
- Si quien recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien si lo sea para que resuelva en un término máximo de dos (2) días hábiles y se informará de tal hecho.

Si el reclamo es recibido de manera completa o se ha completado posteriormente, *Novafem* incluirá, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una “*leyenda*” en la base de datos que indique “*Reclamo en Trámite*”.

Novafem resolverá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se reciba el mismo. En caso de que no sea posible resolver la consulta dentro de este término, *Novafem* informará de la demora, los motivos y la fecha de respuesta en la dirección de notificación que se haya incluido en el respectivo reclamo.

En todo caso, el término de respuesta no podrá superar de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta a los reclamos que se presenten podrá ser entregada por cualquier medio físico o electrónico.

15.3. Contenido mínimo de la solicitud de Consulta o Reclamo

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- Estar dirigida a *Novafem*;
- Contener la identificación del Titular (Nombre y Documento de identificación);
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo;
- El objeto de la petición;
- Indicar la dirección de notificación del Titular, física y/o electrónica (email); y
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos).

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el Titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos anteriormente.

16. Persona Responsable del Tratamiento en Novafem

En el evento de alguna duda o inquietud sobre la presente Política de Privacidad o el Tratamiento y uso de la Información Personal, es necesario dirigir las consultas, peticiones, quejas o reclamos al:

Representante LEGAL de *Novafem* al correo electrónico shernandez@novafem.com.co.

17. Modificaciones

Novafem informa que puede modificar la presente Política de Privacidad, sobre lo cual informará a los interesados.

18. Vigencia

La presente Política de Privacidad tiene una vigencia indeterminada y comienza a regir a partir del día 27 de octubre de 2023.