



Política de Reprogramación de Asesoría Genética y devolución de dinero

En Genetix nos esforzamos por brindar servicios de la más alta calidad a nuestros pacientes.

Sin embargo, entendemos que en ocasiones puedan surgir situaciones que requieran la reprogramación de la Asesoría Genética o la devolución de dinero; por lo tanto, queremos poner de presente siguiente **Política de Reprogramación de Asesoría Genética y devolución de dinero**:

1. Reprogramación de Asesoría genética:

En caso de no poder asistir a la cita de Asesoría Genética se debe informar a nuestra línea de atención 313 6314132 con mínimo 2 horas de antelación a la hora de la cita para de esta forma reprogramar la atención.

Podrá reprogramar la cita de Asesoría Genética máximo en dos (2) ocasiones; para ello se debe comunicar a la línea de atención al cliente 313 6314132, en donde se indicará la disponibilidad de agenda.

2. Devolución de dineros:

Genetix realizará la devolución de dineros en los casos en donde aún no se haya prestado el servicio y el paciente realice la solicitud de devolución **dentro de los 8 días hábiles siguientes a la compra**.

Para iniciar el proceso de devolución de dineros el paciente debe comunicarse con nuestra línea de atención al 313 6314132 en donde se le informará el proceso a seguir, o enviar un correo electrónico a: recepcion2@genetix.com.co adjuntando copia del recibo de compra, factura o comprobante de pago y la certificación bancaria.

El titular de la cuenta bancaria debe ser el paciente o la persona a quien se le expidió la factura.

En el asunto del correo electrónico se debe indicar: **“Devolución dinero – Nombre del paciente - número del documento de identidad”**

Los pagos se realizarán únicamente los miércoles.

Esta política de devolución está sujeta a cambios sin previo aviso. Cualquier modificación será comunicada de manera oportuna a nuestros clientes.

En Genetix, valoramos la satisfacción del cliente y nos comprometemos a garantizar una experiencia de compra positiva en todo momento.



BOGOTÁ

Cl 77 No. 11-19 / Of. 605

PBX: (601) 312 0200 - (601) 312 0134

Celular: (+57) 315 827 9824 - (+57) 317 481 3198 - (+57) 313 631 4132



MEDELLÍN

Cra 25 A No. 1A Sur - 45 Parque Comercial El Tesoro

Torre Médica 2, Piso 13, Consultorio 1349.

Celular: (+57) 317 516 7297 - (+57) 316 529 6056



www.genetix.com.co



info@genetix.com.co



laboratoriogenetix

NIT: 900175902-4

CONTENIDO

1. Declaración de la Política.....
2. Acerca de esta política.....
3. Definición de los términos de protección de datos.....
4. Principios de protección de datos.....
5. Procesamiento equitativo y legal.....
6. Modo de utilización de la información.....
7. Procesamiento adecuado, relevante y no excesivo.....
8. Datos precisos
9. Retención de datos
10. Procesamiento acorde con los derechos de los sujetos de datos
11. Deberes de los destinatarios de la política.....
12. Seguridad de datos
13. Procesamiento para la práctica de la política
14. Procedimiento para la atención y respuesta de peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales
15. Marco normativo
16. Tratamiento.....
17. Área responsable de la implementación y observancia de esta política.
18. Autorización.
19. Disposiciones especiales para el tratamiento de datos personales de naturaleza sensible.....
20. Disposiciones especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.....
21. Información obtenida en forma pasiva.....
22. Transferencia, Transmisión y Revelación de datos personales.....
23. Solicitud de acceso por el sujeto.....



POLITICA DE PROTECCION DE DATOS
ADF-OD-05 V2, 30/04/2024

- 24. Entrega de información a terceros.....
- 25. Monitoria y revisión de la política.....
- 26. Legislación aplicable.....
- 27. Vigencia de aviso de cambio de políticas de tratamiento.....

1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Todas las personas tienen derechos con respecto a la forma en que se maneja su información personal. En el curso de nuestras actividades como negocio recopilamos, guardamos y procesamos información personal acerca de nuestro personal, pacientes, proveedores y terceros. Reconocemos la necesidad de tratarla de manera adecuada y lícita.

Cualquier infracción a esta política será tomada seriamente y podrá resultar en acción disciplinaria.

2. ACERCA DE ESTA POLÍTICA

En GENETIX S.A.S, llevamos a cabo el tratamiento de datos personales de nuestros pacientes, los cuales se encuentran contenidos en bases de datos automatizadas y los almacenamos y tratamos con fines de diagnóstico médico y de análisis genético. De igual forma, almacenamos y tratamos datos personales de proveedores, empleados y partes interesadas, con la finalidad de atender necesidades de orden laboral, contable, tributario y administrativo.

Esta política ha sido aprobada por la Asamblea de Accionistas. Establece nuestras reglas sobre protección de datos y las condiciones legales que deben cumplirse para obtener el manejo, procesamiento, almacenamiento, transporte y destrucción de información personal.

Usted como titular del Derecho de datos, podrá ejercer frente a nosotros, la facultad de corregir, modificar, actualizar, revocar o suprimir los datos en el entendido que ya no tenga ningún tipo de relación con nosotros y en consecuencia, no desee que sus datos sigan siendo tratados. También podrá solicitarnos información, previa solicitud, sobre el origen, uso y finalidad que le hemos dado a sus datos personales.

Esta política no forma parte del contrato laboral de ningún empleado, ni un contrato con ninguno de nuestros pacientes, proveedores o clientes y podrá ser modificada en cualquier momento.

El cargo de Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos es ocupado por Helga Rodríguez, Gerente Administrativa y Financiera, cuyo teléfono de contacto es: 3187397451 y correo electrónico: gerenciadmin@genetix.com.co. Helga Rodríguez es responsable por garantizar cumplimiento con las Leyes y con esta política. Las preguntas e inquietudes acerca del funcionamiento de esta política deben ser referidas en primer lugar a Helga Rodríguez.

Si usted considera que no se ha observado la política con respecto a datos personales acerca de usted o de otros, debe consultar el asunto a Helga Rodríguez.

3. DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

3.1 **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

3.2 **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.

3.3 **Datos:** Es la información almacenada electrónicamente, en un computador, o en ciertos sistemas basados en archivos de papel.

3.4 **Sujetos de datos,** para los efectos de esta política, incluirá todos los individuos vivientes de quienes mantengamos datos personales.

3.5 **Dato Personal:** Significa cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

- **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a un titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

- **Datos sensibles:** Aquellos datos 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 datos relativos a la salud, a la vida sexual, y a los datos biométricos.

3.6 **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.

- 3.7 **Controladores de datos:** Son las personas u organizaciones que determinan los propósitos y la manera en que sean procesados los datos personales. Son responsables de establecer prácticas y políticas acordes con las Leyes. Con respecto a datos personales de nuestros empleados, la entidad que haya celebrado el contrato laboral con el empleado será el Controlador de Datos. Con respecto a datos personales de nuestros proveedores, clientes y de nuestros clientes en general, son los controladores de los datos personales de propiedad de ellos / que nos suministren. La entidad relevante que reciba esa información será considerada el Procesador de Datos de dicha información de proveedor/cliente.
- 3.8 **Usuarios de datos:** Incluyen empleados cuyo trabajo implique el uso de datos personales. Los usuarios de datos tienen el deber de proteger la información que manejan mediante la observación en todo momento de nuestras políticas de protección de datos y seguridad.
- 3.9 **Procesadores de datos:** Incluyen a cualquier persona que procese datos personales en nombre de un contralor de datos. Los empleados de los controladores de datos quedan excluidos de esta definición, pero pueden incluir proveedores que manejen datos personales; como se dijo arriba, nosotros somos los procesadores de datos de los datos de nuestros clientes y proveedores.
- 3.10 **Procesamiento:** Es cualquier actividad que implique el uso de datos. Incluye la obtención, registro o mantenimiento de los datos, o la realización de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos incluso, su organización, modificación, recuperación, uso, revelación, eliminación, supresión o destrucción. Procesamiento también incluye la transferencia de datos personales a terceros.
- 3.11 **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.
- 3.12 **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la Republica de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Las Leyes que protegen los datos varía de país a país, pero existen algunos principios básicos que sustentan todas esas Leyes. De conformidad con las leyes y decretos reglamentarios aplicables en Colombia, los principios que rigen la Protección de Datos Personales y cuyo cumplimiento son exigidos a nuestros empleados, clientes y proveedores son los siguientes:

- 4.1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos personales:** El Tratamiento a que se refiere la 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- 4.2. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política de Colombia y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- 4.3. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- 4.4. 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;
- 4.5. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- 4.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente documento y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en el presente documento o en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme al presente documento y las políticas de manejo y acceso de información de GENETIX S.A.S.
- 4.7. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente documento, será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar

seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

- 4.8. 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 el presente documento, la ley y en los términos de la misma.

5. PROCESAMIENTO EQUITATIVO Y LEGAL

Las Leyes no pretenden impedir el procesamiento de datos personales, sino garantizar que se haga de manera equitativa y sin afectar adversamente los derechos del sujeto de datos. A solicitud del sujeto de datos, se le debe decir quién es el controlador de datos, quién es el representante primario del controlador de datos / procesadores de datos (para nosotros es el Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos), el propósito para el cual se vayan a procesar los datos, y las identidades de la persona a quien se vayan a divulgar o transferir los datos.

Por lo anterior, nuestra política de tratamiento de datos se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, así como del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que nos impone a todas las empresas del país, establecer un procedimiento para el adecuado Tratamiento de Datos Personales ajustados a norma. Adicionalmente nos ordenan, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, *“Contar con la autorización previa e informada del titular para el tratamiento de datos personales”*. En consecuencia, mediante la aceptación de la presente política, al suministrar su información y datos personales, el dueño de la información, está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de GENETIX S.A.S, en los términos y condiciones regidos por la misma.

Los datos de personal podrán ser procesados para efectos legales, de personal (incluida toda la información de Recursos Humanos), administrativos y gerenciales y para que el controlador de datos pueda cumplir con sus obligaciones legales como empleador, por ejemplo, para pagar nomina, supervisar su desempeño y otorgar beneficios con respecto a su empleo. Es posible que también retengamos información relacionada con el uso de correo electrónico, internet y sistema telefónico por parte del empleado, de acuerdo con nuestra Política de Uso y Monitoria de Computación.

Los datos de pacientes, proveedores y otros terceros podrán ser procesados para

realizar y validar la información. Como parte de nuestros procedimientos de procesamiento, los datos podrán ser depurados, lo que implicará asegurarse que los datos no contengan registros duplicados o no entregables, necesario para reducir el riesgo operacional asociado con correos no solicitados.

Es posible que estemos sujetos a obligaciones contractuales adicionales relacionadas con la transferencia de datos. Se exige a todos nuestros empleados y consultores observar los reglamentos específicos que les hayan sido notificados.

6. MODO DE UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Previa autorización del Titular, los Datos Personales de los Titulares de la información son recopilados, almacenados, usados, circulados, compartidos, transferidos, procesados, etc., de acuerdo con el alcance de la autorización entregada por dichos Titulares y de conformidad con los parámetros legales y con ocasión del vínculo laboral, comercial y/o contractual que los Titulares de la información tengan o hayan tenido con GENETIX S.A.S. especialmente con las siguientes finalidades:

- a.** Para el envío de información a sus trabajadores y familiares;
- b.** Para la prestación de los servicios de salud a los pacientes;
- c.** Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de GENETIX S.A.S.;
- d.** Para el fortalecimiento de las relaciones con sus pacientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pruebas y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados por GENETIX S.A.S., entre otros;
- e.** Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados por GENETIX S.A.S., entre otros;
- f.** Para la verificación de saldos de sus acreedores, si los hay;
- g.** Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;

- h.** Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos;
- i.** Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;
- j.** Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- k.** Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, pacientes, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

GENETIX S.A.S., no utiliza medios engañosos o ilegítimos para recolectar y/o dar Tratamiento de Datos Personales y deberá conservar una prueba de la autorización dada por el Titular.

GENETIX S.A.S., asegura al Titular de la Información que, durante toda la relación laboral, comercial y/o contractual que sea originada con el mismo, podrá ejercer su derecho a solicitar la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, a través de los canales de comunicación indicados anteriormente, salvo que la misma sea necesaria en cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales de GENETIX S.A.S.

7. PROCESAMIENTO ADECUADO, RELEVANTE Y NO EXCESIVO

Sólo se recopilarán datos personales en la medida que lo requiera el propósito específico notificado al sujeto de datos. Los datos que no sean necesarios para tal propósito no serán recolectados desde un comienzo.

8. DATOS PRECISOS

Los datos personales serán precisos y mantenidos actualizados. Información que sea incorrecta o engañosa no será precisa y por lo tanto, se tomarán medidas para verificar la exactitud de cualquiera de los datos personales en el punto de recolección y en intervalos regulares posteriores. Los datos imprecisos o desactualizados serán destruidos.

9. RETENCIÓN DE DATOS

Los datos personales no serán retenidos por más tiempo del que sea necesario para el propósito. Esto significa que los datos serán destruidos o borrados de nuestros sistemas cuando ya no se requieran. Para guía sobre qué tiempo se podrán mantener ciertos datos antes de ser destruidos, comunicarse con el Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos.

10. PROCESAMIENTO ACORDE CON LOS DERECHOS DE LOS SUJETOS DE DATOS

Los datos serán procesados acorde con los derechos de los sujetos de datos. Los sujetos de datos tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos ante GENETIX S.A.S., o los Encargados del Tratamiento de sus datos. Este derecho se podrá ejercer entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el Titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley como son:
a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. b) Datos de naturaleza pública. c) Casos de urgencia médica o sanitaria. d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.
- Ser informado por GENETIX S.A.S., o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la autoridad competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión Dato Personal cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos del Titular podrán ser ejercidos por:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad conforme a la Ley.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación apoderamiento.
- Por estipulación a favor del otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

11. DEBERES DE LOS DESTINATARIOS DE LA POLÍTICA

Son deberes de los destinatarios de la presente Política los que se enuncian a continuación, sin perjuicio de cualquier deber adicional impuesto por la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013:

11.1. Cuando ostenten la calidad de Responsables del Tratamiento:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus Datos Personales.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta Política, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar al Titular del Dato Personal de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- d. Recolectar únicamente los Datos Personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados.
- e. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- f. Observar los principios establecidos en esta Política.
- g. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS

ADF-OD-05 V2, 30/04/2024

- h.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- i.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- j.** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente Datos Personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- k.** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- l.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- m.** 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.
- n.** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales.
- o.** Informar a la autoridad de protección de Datos Personales cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- p.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.2. Cuando ostenten la calidad de Encargados del Tratamiento:

- a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales en los términos de la ley aplicable.
- d.** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.

- e. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- f. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- g. 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.
- h. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. SEGURIDAD DE DATOS

Garantizaremos que se tomen medidas de seguridad adecuadas contra procesamiento ilícito o no autorizado de datos personales, y contra pérdida accidental o daño a datos personales.

Las Leyes nos exigen adoptar mecanismos y tecnologías para mantener la seguridad de todos los datos personales desde el punto de recolección hasta el punto de destrucción. Hemos desarrollado avanzados sistemas de tecnología de la información para garantizar cumplimiento con nuestras obligaciones, y detalles de estos sistemas pueden encontrarse en la Política de Normas de Clasificación, Rotulación y Manejo de Información. Los datos personales solo podrán ser transferidos a otro procesador de datos si éste se compromete a cumplir con dichos procedimientos y políticas, o si adopta medidas adecuadas. Estas medidas se describen en la política arriba mencionada y en el Código de Conducta de Proveedores.

El mantenimiento de la seguridad de datos significa garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, definido así:

- 12.1. **Confidencialidad** significa que solo las personas autorizadas para usar los datos pueden tener acceso a los mismos.
- 12.2. **Integridad** significa que los datos personales deben ser precisos y adecuados para el propósito para el que fueron procesados.
- 12.3. **Disponibilidad** significa que los usuarios autorizados deben poder acceder a los datos si así lo requieren para los propósitos autorizados. Por lo tanto, los datos personales deben ser almacenados en nuestro sistema de computación central y

no en los computadores personales (PC) individuales.

Los procedimientos de seguridad incluyen:

Controles de ingreso. Se debe reportar a cualquier extraño que se encuentre en áreas controladas para ingreso.

Escritorios y gabinetes seguros y con llave. Los escritorios y los gabinetes deben ser mantenidos con llave si mantienen información confidencial de cualquier clase. (La información personal siempre es considerada como confidencial).

Métodos de eliminación. Los documentos en papel deben ser destruidos en la trituradora de papel. Los discos *floppy*, CD-ROM y memorias USB deben ser destruidos físicamente cuando ya no se requieran.

Equipo. Los usuarios de datos deben cerciorarse que los monitores individuales no muestren información a los transeúntes y que salgan (*log off*) de su PC cuando dejen solo el PC.

Las políticas de Normas Mínimas de Seguridad para Dispositivos en Red y Sensibles establecen y definen además la forma en que mantenemos la seguridad de datos. Todos los que nosotros procesamos cuentan con una clasificación de seguridad y son tratados de acuerdo con los controles adoptados para cada clasificación, según se indica en la Política de Normas de Clasificación, Rotulación y Manejo de Información.

13. PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE LA POLÍTICA

13.1. Derecho de acceso:

GENETIX S.A.S., garantiza el derecho de acceso a los Datos Personales, una vez se haya verificado la identidad del Titular, su causahabiente y/o representante o apoderado, poniendo a disposición de éste, los respectivos Datos Personales y permitiéndole ejercer los derechos establecidos en la presente Política o en la ley.

13.2. Consultas

Los Titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la compañía, por lo que GENETIX S.A.S., como Responsable del Tratamiento deberá suministrar a éstos, toda la información contenida en el respectivo registro y/o la que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, GENETIX S.A.S., como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.3. Actualización y rectificación de datos

Los Titulares, sus causahabientes o representantes podrán solicitar a GENETIX S.A.S., la rectificación o actualización de los datos que éstos consideren que resultan incompletos o inexactos. Para tal efecto, los Titulares, sus causahabientes o representantes deberán señalar las actualizaciones y rectificaciones a que den a lugar, junto con la respectiva documentación que soporte la solicitud.

GENETIX S.A.S., habilitará los medios electrónicos o físicos para garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción de solicitudes o consultas de Datos Personales, registrados en el presente documento.

13.4. Supresión de datos

Los Titulares, sus causahabientes y/o representantes podrán en cualquier momento y cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado, o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, solicitar a GENETIX S.A.S., la supresión de sus Datos Personales mediante la presentación de un reclamo. La revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga un deber legal, judicial o contractual de permanecer en la base de datos de GENETIX S.A.S., o cuando exista un mandato legal o judicial de conservarlos.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los Datos Personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio, o quien haga sus veces, que ordene la supresión de los Datos Personales.

GENETIX S.A.S., habilitará los medios electrónicos o físicos para garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción de solicitudes o consultas de Datos Personales, registrados en el presente documento.

13.5. Reclamos

Los Titulares, sus causahabientes o representantes que consideren que la información contenida en una base de datos de GENETIX S.A.S., debe ser objeto de corrección,

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS
ADF-OD-05 V2, 30/04/2024

actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la presente Política, la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que la desarrollen, modifiquen o complementen, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

El correspondiente reclamo deberá contener:

- La identificación del Titular de los Datos Personales.
- La descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Los datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- Los demás documentos que considere necesarios para adelantar la reclamación.

Cuando la solicitud resulte de algún modo incompleta, se requerirá al solicitante que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación.

En caso de quien reciba el reclamo no esté facultado o no sea de su competencia la resolución de la petición o solicitud del Titular, deberá remitirlo al área pertinente en un plazo no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el requerimiento, a quien corresponda y deberá dar aviso de tal situación al interesado.

Una vez recibida la información completa, se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá permanecer dentro de la base de datos hasta que la solicitud sea atendida en debida forma o desistida por el Titular.

El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se deberá informar al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá dicha solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.6. Requisito de Procedibilidad.

El Titular o su causahabiente sólo podrán elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el ente que haga sus veces, una vez haya agotado el trámite de

consulta o reclamo ante GENETIX S.A.S., o el Encargado del Tratamiento.

14. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por GENETIX S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

• **ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:**

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a GENETIX S.A.S., a través de los medios indicados más adelante:

- a) Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a GENETIX S.A.S., para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) Información respecto del uso que se le ha dado por GENETIX S.A.S., a sus datos personales.
- d) Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

GENETIX S.A.S., ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

Comunicación dirigida por correo certificado a la empresa GENETIX S.A.S., ubicada en la dirección Calle 77 No. 11 – 19, Oficina 605, Bogotá D.C., Colombia, dirigido a Servicio al Cliente.

Solicitud presentada al correo electrónico: info@genetix.com.co indicando en el asunto: “Ejercicio de derecho de...” Y señalar la acción que solicita.

Atención y respuesta por parte de GENETIX S.A.S.:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su

petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a GENETIX S.A.S., a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- a. La corrección o actualización de la información.
- b. La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
- c. Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.
- d. La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

GENETIX S.A.S., ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

Comunicación dirigida por correo certificado a la empresa GENETIX S.A.S., ubicada en la dirección Calle 77 No. 11 – 19, Oficina 605, Bogotá D.C., Colombia, dirigido a Servicio al Cliente.

Atención y respuesta por parte de GENETIX S.A.S.:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, GENETIX S.A.S., deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al área competente, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo en debida forma o a la fecha en que sea subsanada. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15. MARCO NORMATIVO

- Ley 1266 de 2009, “por la cual se dictan las disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en las bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Circular Única. Superintendencia de Industria y Comercio.
- Circular Externa No. 02 de noviembre 3 de 2015, la cual el Capítulo Segundo en el título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

16. TRATAMIENTO

GENETIX S.A.S., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, pacientes, proveedores, acreedores y deudores.

17. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

GENETIX S.A.S., tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de GENETIX S.A.S., están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales quien les dará trámite.

La Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos, ha sido asignada por GENETIX S.A.S., como la persona responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

18. AUTORIZACIÓN

GENETIX S.A.S., debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

- Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
- Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que GENETIX S.A.S., realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por GENETIX S.A.S., tales como:

Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización elaborado por GENETIX S.A.S. para tales efectos.

De forma verbal, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia de la cual quede soporte probatorio.

Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso GENETIX S.A.S., asimilará el silencio del Titular a una

conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por GENETIX S.A.S., es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- a. Los Datos Personales que serán recolectados.
- b. La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- c. Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- d. Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
- e. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

19. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, GENETIX S.A.S., deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

20. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, GENETIX S.A.S., sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, GENETIX S.A.S., deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

21. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se accede o utiliza los servicios contenidos dentro de los sitios web de GENETIX S.A.S., ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopiló información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de GENETIX S.A.S. tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de

las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

22. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

GENETIX S.A.S., podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales. Igualmente, GENETIX S.A.S., podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a LA EMPRESA cuando: a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de GENETIX S.A.S.; b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre GENETIX S.A.S. y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado de:

- a. Dar Tratamiento, a nombre de GENETIX S.A.S. a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- b. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- c. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

23. SOLICITUDES DE ACCESO POR EL SUJETO

Cualquier sujeto de datos podrá solicitar de manera formal toda o parte de la información que mantengamos de él lo cual se deberá hacer por escrito. El suministro de esta información tendrá un costo de Un (1) salario mínimo diario vigente. Cualquier miembro del personal que reciba una solicitud escrita deberá enviarla inmediatamente al Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos quien se encargará de dar respuesta dentro del plazo consagrado en las normas legales vigentes para los derechos de petición de solicitud de información, es decir, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de información.

24. ENTREGA DE INFORMACIÓN A TERCEROS

Todo miembro del personal que trate con averiguaciones de terceros deberá tener cuidado en divulgar cualquier información personal que tengamos. En particular, debe:

1. Verificar la identidad de la persona que hace la averiguación y si está facultada legalmente para recibir la información solicitada.
2. Sugerir a ese tercero que ponga su solicitud por escrito de modo que se pueda verificar la identidad y el derecho a recibir la información por parte de ese tercero.
3. Acudir al Gerente de Cumplimiento de Protección de Datos para asistencia en situaciones difíciles.
4. Cuando se proporcione información a un tercero, hacerlo de acuerdo con los ocho principios de protección de datos.

25. MONITORIA Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política es revisada cada 12 meses por nuestra junta directiva a efectos de garantizar que logre sus objetivos señalados. Las recomendaciones para hacer modificaciones son reportadas a la junta.

26. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

27. VIGENCIA Y AVISO DE CAMBIO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

La presente actualización de la política entra en vigencia a partir del día veintiséis (26) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

GENETIX S.A.S., podrá efectuar cambios a la presente Política en cualquier momento, a causa de modificaciones en la normatividad local o en las políticas corporativas que tengan relación con los temas y disposiciones tratados en el presente documento y que resulten de relevancia para cualquiera de los grupos de interés de GENETIX S.A.S.

GENETIX S.A.S. deberá obtener de los Titulares una nueva autorización cuando los



POLITICA DE PROTECCION DE DATOS
ADF-OD-05 V2, 30/04/2024

cambios se refieran a la finalidad del Tratamiento de sus Datos Personales.