

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CENTRO ESTÉTICO BY MÓNICA ARBOLEDA S.A.S.

1. OBJETO.

La presente **Política de Tratamiento de Datos Personales** aplica a todos los Titulares de información personal cuyos datos sean recolectados, almacenados, usados, actualizados, circulados, transmitidos, transferidos, conservados o suprimidos por **CENTRO ESTÉTICO BY MÓNICA ARBOLEDA S.A.S.**, en desarrollo de su objeto social y de las actividades propias de la prestación de servicios estéticos, tratamientos faciales y corporales, apoyo terapéutico, procedimientos posquirúrgicos, actividades de bienestar y demás servicios relacionados con la atención de la salud humana.

Esta Política regula la forma en que la organización recolecta, almacena, organiza, consulta, usa, actualiza, modifica, circula, transmite, transfiere, conserva, bloquea, anonimiza, elimina y, en general, realiza cualquier operación sobre Datos Personales obtenidos en desarrollo de su actividad empresarial, garantizando que dicho Tratamiento se realice de manera lícita, transparente, segura y conforme a las finalidades previamente informadas a los Titulares.

Así mismo, tiene como propósito establecer mecanismos claros para que los Titulares puedan ejercer sus derechos, definir las responsabilidades del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y de los Encargados del Tratamiento, e implementar medidas que permitan prevenir el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, uso indebido o divulgación de la información personal administrada por la organización.

La presente Política constituye el marco general de actuación en materia de protección de datos personales y será de obligatorio cumplimiento para sus administradores, accionistas, empleados, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, Encargados del Tratamiento y cualquier tercero que, por razón de sus funciones o de la ejecución de una relación jurídica con el Centro Estético, tenga acceso a Datos Personales administrados por este.

2. ALCANCE.

La presente Política aplica a todas las Bases de Datos, archivos, sistemas de información, documentos físicos y electrónicos, plataformas tecnológicas y demás mecanismos utilizados para el Tratamiento de Datos Personales, independientemente del medio en que estos se encuentren almacenados o del canal mediante el cual hayan sido recolectados.

Su contenido es aplicable al Tratamiento de los Datos Personales de pacientes, clientes, clientes potenciales, proveedores, contratistas, empleados, aspirantes, exempleados, accionistas, visitantes, usuarios del sitio web, personas que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, contactos comerciales y cualquier otra persona natural cuyos Datos Personales sean tratados por la organización en desarrollo de su objeto social.

La presente Política comprende el Tratamiento de Datos Personales recolectados mediante cualquier canal de interacción habilitado, incluyendo, entre otros:

- Atención presencial en las instalaciones del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.
- Formularios físicos de vinculación.

- Historia clínica estética.
- Consentimientos informados.
- Llamadas telefónicas.
- WhatsApp Business.
- Correo electrónico corporativo.
- Sitio web moniarboleda.com.
- Formularios electrónicos de contacto o agendamiento.
- Plataformas de reserva de citas.
- Redes sociales oficiales, incluyendo Facebook e Instagram.
- Mensajes directos (DM) enviados a través de redes sociales.
- Campañas de marketing digital y formularios de captación de clientes potenciales (Lead Ads).
- Sistemas de videovigilancia.
- Eventos, actividades promocionales y jornadas comerciales.
- Cualquier otro medio físico o digital implementado por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S para el desarrollo de sus actividades.

El Tratamiento de los Datos Personales comprenderá todas las operaciones necesarias para la adecuada prestación de los servicios estéticos, de bienestar y apoyo terapéutico ofrecidos por la sociedad, así como aquellas relacionadas con la gestión administrativa, comercial, contractual, laboral, contable, tributaria, tecnológica, de mercadeo, atención al cliente, seguridad de la información y cumplimiento de obligaciones legales.

Toda persona que, por razón de sus funciones, tenga acceso a Datos Personales administrados por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S estará obligada a cumplir la presente Política y a mantener la confidencialidad de la información conocida durante la ejecución de sus actividades, obligación que subsistirá incluso después de finalizada la relación laboral, contractual o comercial.

3. MARCO NORMATIVO.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se adopta en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales que regulan la protección de los datos personales, el derecho fundamental de hábeas data, la privacidad, la seguridad de la información y las obligaciones aplicables a los responsables y encargados del tratamiento en Colombia.

En consecuencia, se desarrollará el Tratamiento de los Datos Personales conforme a la normativa vigente, especialmente a las siguientes disposiciones, así como aquellas que las modifiquen, sustituyan, reglamenten o complementen:

- Constitución Política de Colombia, en especial los artículos 15, 20 y 74.
- Ley 1266 de 2008, cuando resulte aplicable al tratamiento de información financiera, crediticia, comercial o de servicios.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Decreto 255 de 2022.

- Ley 2300 de 2023, relacionada con la protección del derecho a la intimidad de los consumidores y la regulación de los canales de contacto con fines comerciales y de cobranza.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las instrucciones que sobre la materia expida dicha autoridad.
- Jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con el derecho fundamental de hábeas data y la protección de datos personales.
- Conceptos, guías y lineamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales.
- Las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen la materia.

El cumplimiento de la presente Política deberá interpretarse de manera armónica con las disposiciones anteriormente señaladas y con cualquier otra norma que resulte aplicable según la naturaleza del tratamiento realizado.

4. INTERPRETACIÓN Y PREVALENCIA NORMATIVA.

La presente Política constituye el marco interno que orienta el Tratamiento de los Datos Personales realizado por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y deberá interpretarse de manera sistemática, garantizando en todo momento la protección efectiva de los derechos de los Titulares y el cumplimiento de los principios que rigen la protección de datos personales.

En caso de presentarse modificaciones legislativas, reglamentarias, administrativas o jurisprudenciales relacionadas con la protección de datos personales, dichas disposiciones se entenderán incorporadas a la presente Política desde su entrada en vigencia, en aquello que resulte aplicable, aun cuando este documento no haya sido actualizado formalmente.

Cuando exista contradicción entre lo previsto en la presente Política y una disposición legal de carácter imperativo, prevalecerá esta última, sin perjuicio de la obligación de la organización de actualizar oportunamente la Política de Tratamiento de Datos Personales para armonizar su contenido con el marco jurídico vigente.

Los asuntos que no se encuentren regulados expresamente en este documento se resolverán conforme a la Constitución Política, la legislación colombiana vigente sobre protección de datos personales, las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y los principios generales que gobiernan el Tratamiento de Datos Personales.

La interpretación de esta Política deberá favorecer siempre la protección de los derechos del Titular, la confidencialidad de la información, la seguridad de los datos y el principio de responsabilidad demostrada (*accountability*), procurando que las medidas adoptadas por el este sean proporcionales al nivel de riesgo asociado al Tratamiento de la información.

5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Para efectos de la presente Política y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales es:

Razón Social: CENTRO ESTÉTICO BY MÓNICA ARBOLEDA S.A.S.

NIT: 901.652.263-6.

Naturaleza Jurídica: Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.).

Domicilio Principal: Medellín, Antioquia, Colombia.

Dirección Principal y para notificaciones: Calle 43 No. 79A-35, Medellín, Antioquia.

Correo electrónico: contabilidadcemonica@gmail.com

Teléfonos de contacto: 316 494 3367 – 313 558 8635.

Sitio web oficial: moniarboleda.com

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S es el Responsable de las Bases de Datos Personales administradas en desarrollo de su actividad empresarial y, en consecuencia, adopta las medidas jurídicas, administrativas, técnicas y organizacionales necesarias para garantizar un Tratamiento adecuado, seguro y conforme con la legislación vigente.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, consulta, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás derechos previstos en la legislación colombiana a través de los canales de atención anteriormente indicados.

La presente Política permanecerá disponible para consulta permanente por parte de los Titulares a través del sitio web institucional y de los demás medios que disponga para tal efecto.

6. DEFINICIONES.

Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente Política, los términos que se relacionan a continuación tendrán el significado previsto en la legislación colombiana sobre protección de datos personales y, en especial, el siguiente alcance:

- a) **Autorización:** Manifestación de voluntad libre, previa, expresa, informada e inequívoca mediante la cual el Titular autoriza la sociedad para realizar el Tratamiento de sus Datos Personales conforme a las finalidades informadas.
- b) **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal, escrita o electrónica mediante la cual el Responsable del Tratamiento informa al Titular sobre la existencia de la presente Política, las finalidades del Tratamiento, los derechos que le asisten y los mecanismos habilitados para ejercerlos.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales objeto de Tratamiento, independientemente del medio físico, documental, digital o tecnológico en el cual se encuentren almacenados.
- d) **Canales Digitales:** Medios electrónicos utilizados para interactuar con los Titulares, incluyendo el sitio web, formularios electrónicos, WhatsApp Business, correo electrónico, redes sociales oficiales, plataformas de agendamiento, campañas digitales y demás herramientas tecnológicas implementadas para el desarrollo de su actividad.
- e) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable.
- f) **Dato Público:** Información calificada como pública por la Constitución Política o la ley y aquella que no sea semiprivada, privada o sensible.
- g) **Dato Semiprivado:** Información que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento interesa tanto al Titular como a un grupo determinado de personas o a la sociedad.
- h) **Dato Privado:** Información que, por su naturaleza íntima o reservada, únicamente es relevante para su Titular.
- i) **Dato Sensible:** Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Para efectos de la presente Política, se consideran Datos Sensibles, entre otros, los relacionados con el estado de salud, antecedentes médicos, historia clínica estética, patologías, alergias, embarazo, medicamentos, fotografías clínicas, evolución de

tratamientos, datos biométricos, imágenes faciales y demás información relativa a la salud física o mental del paciente.

- j) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- k) **Historia Clínica Estética:** Documento privado, sometido a reserva, en el que se registra la información relacionada con la valoración, antecedentes, diagnóstico estético, procedimientos realizados, evolución, controles y demás actuaciones derivadas de la prestación de los servicios ofrecidos, de conformidad con la normativa aplicable.
- l) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad, contenido y uso de una Base de Datos o sobre el Tratamiento de los Datos Personales. Para efectos de la presente Política, el Responsable es el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.
- m) **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.
- n) **Transferencia:** Comunicación de Datos Personales a otro Responsable del Tratamiento, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que los trate conforme a sus propias finalidades y responsabilidades.
- o) **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales realizado por un Encargado por cuenta del Responsable, dentro o fuera del territorio nacional, en virtud de un contrato o instrumento jurídico que regule dicho Tratamiento.
- p) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, organización, consulta, uso, circulación, actualización, modificación, conservación, transmisión, transferencia, bloqueo, anonimización, supresión o eliminación.

7. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S desarrollará el Tratamiento de los Datos Personales conforme a los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, los cuales orientan todas las actividades relacionadas con la administración de la información personal.

7.1. Principio de Legalidad.

El Tratamiento de los Datos Personales constituye una actividad reglada y, en consecuencia, se desarrollará con estricto cumplimiento de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás disposiciones que regulen la materia.

7.2. Principio de Finalidad.

Los Datos Personales serán recolectados y tratados para finalidades legítimas, específicas, explícitas e informadas al Titular, relacionadas con el desarrollo del objeto social de la sociedad y con la adecuada prestación de sus servicios.

El Tratamiento no podrá extenderse a finalidades incompatibles con aquellas para las cuales fueron recolectados los Datos Personales, salvo autorización del Titular o disposición legal que lo permita.

7.3. Principio de Libertad.

El Tratamiento únicamente se realizará con la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo las excepciones previstas en la legislación vigente.

La autorización podrá obtenerse por cualquier medio que permita demostrar posteriormente su otorgamiento.

7.4. Principio de Veracidad o Calidad.

La información objeto de Tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Se adoptarán medidas razonables para mantener actualizada la información y evitar el tratamiento de datos parciales, inexactos o que induzcan a error.

7.5. Principio de Transparencia.

El Titular tendrá derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones indebidas, información sobre la existencia de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, así como sobre las finalidades para las cuales están siendo utilizados.

7.6. Principio de Acceso y Circulación Restringida.

El acceso a los Datos Personales estará limitado exclusivamente a las personas autorizadas para conocerlos en razón de sus funciones o de las obligaciones derivadas de la relación existente con el Titular.

La información no será divulgada públicamente, salvo cuando corresponda a datos públicos o exista autorización del Titular o mandato legal que lo permita.

7.7. Principio de Seguridad.

La organización implementará medidas administrativas, físicas, tecnológicas y organizacionales razonables para proteger los Datos Personales frente a riesgos de pérdida, alteración, uso indebido, acceso no autorizado, divulgación, destrucción o cualquier otro tratamiento no autorizado o contrario a la ley.

7.8. Principio de Confidencialidad.

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales estarán obligadas a garantizar la reserva y confidencialidad de la información, incluso después de finalizada la relación laboral, contractual o comercial con el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

Especial protección tendrán los Datos Sensibles y la información relacionada con la salud de los pacientes, cuyo acceso estará restringido exclusivamente a las personas autorizadas o a las autoridades competentes en los casos previstos por la ley.

8. CATEGORÍAS DE TITULARES.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S tratará los Datos Personales de las personas naturales con las cuales mantenga o haya mantenido una relación legal, contractual, comercial, laboral, asistencial o de cualquier otra naturaleza relacionada con el desarrollo de su objeto social.

Para efectos de la presente Política, se consideran Titulares de la información, entre otros, los siguientes:

8.1. Pacientes y clientes.

Personas naturales que solicitan, reciben o han recibido servicios estéticos, de bienestar, apoyo terapéutico o cualquier otro servicio.

8.2. Clientes potenciales.

Personas que manifiestan interés en conocer o contratar los servicios, ya sea mediante atención presencial, llamadas telefónicas, correo electrónico, formularios físicos o digitales, WhatsApp Business, sitio web, redes sociales u otros canales autorizados.

8.3. Proveedores.

Personas naturales que suministran bienes o prestan servicios a la organización en desarrollo de relaciones comerciales o contractuales.

8.4. Contratistas.

Personas naturales vinculadas mediante contratos civiles, comerciales o de prestación de servicios.

8.5. Empleados.

Personas vinculadas mediante contrato de trabajo, independientemente de su modalidad de contratación.

8.6. Aspirantes.

Personas que participan en procesos de selección adelantados por la sociedad.

8.7. Exempleados.

Personas cuya relación laboral haya finalizado y cuyos Datos Personales deban conservarse para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

8.8. Accionistas.

Personas naturales titulares de acciones del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

8.9. Visitantes.

Personas que ingresen a las instalaciones del Centro Estético por cualquier motivo, incluyendo pacientes, acompañantes, proveedores, contratistas, autoridades y demás terceros.

8.10. Usuarios de canales digitales.

Personas que interactúan con la compañía a través de medios digitales, incluyendo el sitio web moniarboleda.com, WhatsApp Business, correo electrónico, Facebook, Instagram, formularios electrónicos, campañas publicitarias, plataformas de agendamiento y demás herramientas tecnológicas implementadas por la organización.

8.11. Peticionarios.

Personas que presenten peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o cualquier otra solicitud relacionada con los servicios o actividades desarrolladas.

8.12. Otros Titulares.

Cualquier otra persona natural cuyos Datos Personales sean tratados legítimamente por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S en desarrollo de su actividad empresarial.

9. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES.

De acuerdo con la naturaleza de la relación existente con cada Titular y las finalidades del Tratamiento, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tratar las siguientes categorías de Datos Personales:

9.1. Datos de identificación.

Información que permite individualizar al Titular, entre ella:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Fecha de nacimiento.
- Edad.
- Sexo, cuando resulte necesario.
- Nacionalidad, cuando corresponda.
- Firma.
- Imagen contenida en documentos de identificación.

9.2. Datos de contacto.

Información necesaria para mantener comunicación con el Titular, incluyendo:

- Dirección de residencia.
- Ciudad y departamento.
- Teléfono fijo.
- Teléfono móvil.
- Número de WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Persona de contacto en caso de emergencia.

9.3. Datos económicos, comerciales y tributarios.

Cuando resulten necesarios para la relación jurídica correspondiente, podrán tratarse datos relacionados con:

- Facturación.
- Medios de pago.
- Información bancaria.
- Obligaciones económicas.
- Información tributaria.
- Registro Único Tributario (RUT), cuando aplique.
- Información comercial derivada de la relación contractual.

9.4. Datos laborales y académicos.

Respecto de empleados, aspirantes y ex empleados podrán tratarse, entre otros:

- Hoja de vida.
- Formación académica.
- Experiencia laboral.
- Referencias.
- Certificaciones.

- Evaluaciones.
- Información relacionada con la seguridad social.
- Información requerida para la administración de la relación laboral.

9.5. Datos relacionados con la prestación de los servicios.

En desarrollo de la actividad podrán tratarse datos relacionados con:

- Valoraciones estéticas.
- Historia clínica estética.
- Fichas técnicas.
- Consentimientos informados.
- Procedimientos realizados.
- Evolución clínica.
- Controles posteriores.
- Recomendaciones profesionales.
- Información necesaria para garantizar una adecuada prestación de los servicios.

9.6. Datos sensibles.

En atención a la naturaleza de los servicios prestados, se podrá tratar Datos Sensibles cuando ello resulte indispensable para la adecuada prestación de los servicios o exista autorización expresa del Titular.

Entre ellos podrán encontrarse:

- Estado de salud.
- Antecedentes médicos.
- Patologías.
- Alergias.
- Embarazo.
- Lactancia.
- Medicamentos.
- Contraindicaciones.
- Información relacionada con procedimientos médicos o estéticos.
- Historia clínica estética.
- Fotografías clínicas.
- Fotografías de seguimiento.
- Fotografías de antes y después del procedimiento.
- Datos biométricos.
- Imágenes faciales.
- Cualquier otra información relacionada con la salud física o mental del paciente.

El tratamiento de esta información estará sujeto a las medidas reforzadas de protección previstas en la presente Política y en la legislación vigente.

9.7. Imágenes, videovigilancia y contenido audiovisual.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tratar imágenes, grabaciones de voz y videos obtenidos mediante sistemas de videovigilancia, actividades institucionales, registros fotográficos clínicos o cualquier otro mecanismo autorizado, siempre para las finalidades previstas en esta Política.

Cuando las imágenes o videos sean utilizados con fines publicitarios, comerciales o de divulgación institucional, se requerirá una autorización previa, expresa y específica del Titular, salvo que exista otra base legal que legitime dicho tratamiento.

9.8. Datos obtenidos mediante canales digitales.

Cuando el Titular interactúe con la compañía a través del sitio web, redes sociales o demás medios electrónicos, podrán recolectarse datos técnicos y de navegación, tales como la dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, sistema operativo, fecha y hora de acceso, cookies, identificadores en línea, formularios diligenciados, preferencias de navegación y demás información necesaria para garantizar el funcionamiento de las plataformas, mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la seguridad digital y medir la efectividad de las estrategias de comunicación y marketing, de conformidad con la autorización otorgada por el Titular y la normativa aplicable.

10. RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S recolectará los Datos Personales de manera lícita, transparente, pertinente y proporcional a las finalidades informadas al Titular, garantizando el cumplimiento de los principios establecidos en la presente Política y en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

La información podrá ser suministrada directamente por el Titular, por su representante legal, por personas debidamente autorizadas o provenir de fuentes legítimas cuando la ley así lo permita.

La recolección de Datos Personales podrá realizarse antes, durante o después de la prestación de los servicios, así como en desarrollo de relaciones comerciales, laborales, contractuales o institucionales.

10.1. Medios de recolección.

Los Datos Personales podrán ser recolectados mediante los diferentes canales físicos y digitales habilitados, entre ellos:

- Atención presencial en las instalaciones.
- Formularios físicos.
- Historia clínica estética.
- Consentimientos informados.
- Valoraciones y consultas previas.
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico corporativo.
- Sitio web institucional.
- Formularios electrónicos.
- Plataformas de agendamiento.
- WhatsApp Business.
- Redes sociales oficiales.
- Sistemas de videovigilancia.
- Encuestas de satisfacción.
- Actividades promocionales o comerciales.

- Cualquier otro canal autorizado por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

10.2. Calidad de la información.

El Titular se compromete a suministrar información veraz, completa, exacta y actualizada. Cuando se presenten modificaciones en los Datos Personales suministrados, será responsabilidad del Titular informar oportunamente al Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S con el fin de mantener actualizadas las Bases de Datos y garantizar la adecuada prestación de los servicios.

La sociedad podrá realizar verificaciones razonables sobre la información suministrada cuando ello resulte necesario para la prestación de sus servicios, el cumplimiento de obligaciones legales o la prevención del fraude.

10.3. Recolección de información por terceros.

Cuando la información sea recolectada a través de terceros que actúen en nombre del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S, este verificará que dichos terceros cuenten con las autorizaciones, medidas de seguridad y obligaciones contractuales necesarias para garantizar el adecuado Tratamiento de los Datos Personales.

11. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El Tratamiento de los Datos Personales por parte del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S requerirá la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo en los casos en que la ley autorice el Tratamiento sin necesidad de obtener dicho consentimiento.

La autorización permitirá a la organización realizar las operaciones necesarias sobre los Datos Personales para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política.

11.1. Formas de otorgar la autorización.

La autorización podrá manifestarse por cualquier medio que permita acreditar posteriormente su existencia, incluyendo, entre otros:

- Documentos físicos firmados.
- Consentimientos informados.
- Formularios físicos o electrónicos.
- Mensajes de datos.
- Correos electrónicos.
- Plataformas digitales.
- Casillas de aceptación en formularios web.
- Grabaciones de llamadas.
- Firma electrónica o digital.
- Mensajes enviados mediante WhatsApp Business.
- Cualquier otra actuación inequívoca que permita concluir razonablemente que el Titular autorizó el Tratamiento de sus Datos Personales.

El silencio del Titular no constituirá autorización.

11.2. Contenido de la autorización.

Antes de obtener la autorización, el Centro Estético informará al Titular, como mínimo:

- La identidad del Responsable del Tratamiento.
- Las finalidades para las cuales serán tratados sus Datos Personales.
- El carácter facultativo de responder preguntas relacionadas con Datos Sensibles o de menores de edad, cuando corresponda.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los canales habilitados para ejercer dichos derechos.
- La existencia de la presente Política y la forma de consultarla.

11.3. Conservación de la autorización.

Se conservará prueba de las autorizaciones otorgadas por los Titulares durante el tiempo que resulte necesario para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales y atender eventuales requerimientos de las autoridades competentes.

Las autorizaciones podrán almacenarse en medios físicos, electrónicos o digitales, siempre que se garantice su autenticidad, integridad, disponibilidad y consulta.

11.4. Tratamiento con fines comerciales.

Cuando el Tratamiento tenga como finalidad el envío de información comercial, campañas de fidelización, promociones, descuentos, lanzamiento de nuevos servicios o cualquier otra actividad de mercadeo, se solicitará la autorización correspondiente y respetará el derecho del Titular a revocarla o a solicitar el cese de dichas comunicaciones en cualquier momento.

Las comunicaciones comerciales podrán realizarse a través de los canales autorizados por el Titular, observando las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 y las demás normas que regulen la materia.

11.5. Tratamiento de Datos Sensibles.

Cuando el Tratamiento recaiga sobre Datos Sensibles, se solicitará una autorización expresa e informará al Titular:

- Que no está obligado a autorizar su Tratamiento, salvo cuando exista una obligación legal o sea indispensable para la adecuada prestación del servicio.
- La finalidad específica para la cual serán tratados dichos datos.
- Las medidas de protección implementadas para garantizar su confidencialidad y seguridad.

11.6. Casos en los que no se requiere autorización.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tratar Datos Personales sin autorización del Titular en los casos expresamente previstos en la ley, incluyendo aquellos relacionados con:

- Requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones.
- Datos de naturaleza pública.
- Situaciones de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamientos autorizados por la ley con fines históricos, estadísticos o científicos, previa adopción de medidas de anonimización cuando corresponda.
- Información relacionada con el Registro Civil de las Personas.

12. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S tratará los Datos Personales de los Titulares únicamente para finalidades legítimas, específicas, explícitas e informadas, directamente relacionadas con el desarrollo de su objeto social, la prestación de servicios estéticos, de bienestar y apoyo terapéutico, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada administración de sus procesos internos.

Las finalidades descritas a continuación corresponden a las principales actividades desarrolladas por la compañía y podrán aplicarse según la naturaleza de la relación existente con cada Titular.

12.1. Pacientes y clientes.

Los Datos Personales de los pacientes y clientes serán tratados para:

- a) Verificar su identidad y gestionar su vinculación como paciente o cliente.
- b) Programar, confirmar, modificar, cancelar y realizar seguimiento a citas, valoraciones, controles y procedimientos.
- c) Elaborar, actualizar y conservar la historia clínica, las fichas técnicas, los consentimientos informados y demás registros asistenciales derivados de la prestación de los servicios.
- d) Realizar valoraciones, diagnósticos estéticos y determinar la viabilidad de los procedimientos solicitados.
- e) Registrar antecedentes médicos, alergias, patologías, medicamentos, contraindicaciones y demás información necesaria para garantizar una atención segura.
- f) Prestar los servicios estéticos, faciales, corporales, posquirúrgicos, de bienestar y apoyo terapéutico ofrecidos.
- g) Hacer seguimiento a la evolución del paciente antes, durante y después de los procedimientos, incluyendo controles, recomendaciones y acompañamiento profesional.
- h) Gestionar procesos administrativos relacionados con la prestación del servicio, tales como facturación, recaudo, cartera, devoluciones y atención de garantías, cuando corresponda.
- i) Atender consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- j) Evaluar la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción y procesos de mejoramiento continuo.
- k) Dar cumplimiento a obligaciones legales, regulatorias, contractuales, tributarias, contables y sanitarias.
- l) Atender requerimientos formulados por autoridades competentes.
- m) Prevenir el fraude, la suplantación de identidad y demás riesgos que puedan afectar al Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S o a los Titulares.

12.2. Clientes potenciales y contactos comerciales.

Los Datos Personales de clientes potenciales y contactos comerciales podrán tratarse para:

- a) Atender solicitudes de información sobre los servicios ofrecidos.
- b) Elaborar y remitir cotizaciones o propuestas comerciales.
- c) Gestionar procesos de valoración inicial.
- d) Realizar seguimiento a solicitudes de información.
- e) Contactar al interesado para brindar asesoría sobre los tratamientos y servicios disponibles.
- f) Desarrollar actividades de prospección comercial, siempre que exista autorización cuando esta sea requerida.

12.3. Mercadeo, fidelización y relacionamiento.

Cuando el Titular haya otorgado la autorización correspondiente, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tratar sus Datos Personales para:

- a) Informar sobre nuevos tratamientos, servicios, productos o jornadas especiales.
- b) Enviar promociones, descuentos y campañas comerciales.
- c) Desarrollar programas de fidelización y beneficios para clientes.
- d) Compartir contenido informativo relacionado con salud estética, bienestar, autocuidado y prevención.
- e) Invitar a eventos, actividades promocionales o campañas organizadas por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.
- f) Medir la efectividad de campañas publicitarias y mejorar las estrategias de comunicación y mercadeo.
- g) Realizar estudios de segmentación y análisis comercial utilizando, cuando sea posible, información agregada o anonimizada.

Las comunicaciones comerciales podrán enviarse únicamente a través de los canales autorizados por el Titular y podrán suspenderse en cualquier momento a solicitud de este.

12.4. Empleados, aspirantes y exempleados.

Los Datos Personales de empleados, aspirantes y exempleados serán tratados para:

- a) Adelantar procesos de selección y vinculación laboral.
- b) Verificar la información suministrada por los aspirantes.
- c) Administrar la relación laboral y cumplir las obligaciones derivadas del contrato de trabajo.
- d) Gestionar afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- e) Administrar nómina, prestaciones sociales, incapacidades, licencias, vacaciones y demás novedades laborales.
- f) Ejecutar programas de capacitación, bienestar, evaluación del desempeño y seguridad y salud en el trabajo.
- g) Gestionar procesos disciplinarios, cuando haya lugar.
- h) Conservar los expedientes laborales y atender obligaciones legales posteriores a la terminación de la relación laboral.

12.5. Proveedores y contratistas.

Los Datos Personales de proveedores y contratistas serán tratados para:

- a) Evaluar y formalizar relaciones comerciales o contractuales.
- b) Verificar requisitos legales, financieros y administrativos.
- c) Gestionar procesos de contratación, ejecución, seguimiento y terminación de contratos.
- d) Administrar pagos, facturación y obligaciones tributarias.
- e) Mantener comunicación durante la ejecución de la relación contractual.
- f) Cumplir obligaciones legales, contables, comerciales y fiscales.

12.6. Accionistas.

Los Datos Personales de los accionistas podrán ser tratados para:

- a) Administrar el libro de registro de accionistas.
- b) Convocar y desarrollar reuniones del máximo órgano social.
- c) Expedir certificaciones.

- d) Cumplir obligaciones societarias, legales y tributarias.

12.7. Visitantes.

Los Datos Personales de visitantes serán tratados para:

- a) Controlar el ingreso y permanencia en las instalaciones.
- b) Proteger la seguridad de pacientes, colaboradores, visitantes y bienes de la empresa.
- c) Atender situaciones de emergencia.
- d) Gestionar los sistemas de videovigilancia y control de acceso.

12.8. Usuarios de canales digitales.

Los Datos Personales obtenidos a través del sitio web, formularios electrónicos, correo electrónico, WhatsApp Business, redes sociales oficiales y demás canales digitales serán tratados para:

- a) Atender solicitudes de información.
- b) Gestionar citas, valoraciones y consultas.
- c) Dar respuesta a mensajes, formularios y solicitudes presentadas por medios digitales.
- d) Mejorar la experiencia del usuario en los canales electrónicos.
- e) Implementar herramientas de analítica, medición y optimización del sitio web.
- f) Gestionar campañas digitales y acciones de comunicación previamente autorizadas.
- g) Garantizar la seguridad de las plataformas tecnológicas utilizadas por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

12.9. Finalidades generales.

Adicionalmente, podrá tratar los Datos Personales para:

- a) Cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
- b) Gestionar procesos de auditoría, control interno, cumplimiento normativo y gestión del riesgo.
- c) Proteger los derechos e intereses legítimos del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y de los Titulares.
- d) Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.
- e) Administrar las bases de datos institucionales.
- f) Implementar medidas de seguridad de la información y continuidad del negocio.
- g) Elaborar estadísticas e indicadores de gestión mediante información agregada o anonimizada, cuando ello resulte procedente.

13. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

En atención a la naturaleza de los servicios prestados, el Tratamiento de Datos Sensibles constituye una actividad necesaria para la adecuada valoración, prestación y seguimiento de los procedimientos estéticos, de bienestar y apoyo terapéutico ofrecidos por la organización.

El Tratamiento de esta información se realizará observando estrictamente las disposiciones legales vigentes y aplicando medidas reforzadas de confidencialidad y seguridad, teniendo en cuenta que corresponde a información que puede afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría generar discriminación.

13.1. Datos Sensibles objeto de Tratamiento.

De acuerdo con el procedimiento solicitado y la condición particular de cada paciente, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tratar, entre otros, los siguientes Datos Sensibles:

- Estado de salud.
- Antecedentes médicos y quirúrgicos.
- Historia clínica estética.
- Diagnósticos y valoraciones estéticas.
- Patologías y enfermedades preexistentes.
- Alergias e intolerancias.
- Información sobre embarazo o lactancia, cuando resulte pertinente.
- Medicamentos o tratamientos farmacológicos.
- Contraindicaciones médicas.
- Fotografías clínicas y registros fotográficos de seguimiento.
- Evolución de los procedimientos realizados.
- Datos biométricos o imágenes faciales cuando sean necesarios para fines de identificación, control de acceso o seguimiento del tratamiento.
- Cualquier otra información relacionada con la salud física o mental del paciente que resulte indispensable para la prestación del servicio.

13.2. Finalidades del Tratamiento.

Los Datos Sensibles serán tratados exclusivamente para:

- a) Evaluar la condición del paciente y determinar la procedencia del tratamiento solicitado.
- b) Identificar riesgos, contraindicaciones y factores que puedan afectar la seguridad del procedimiento.
- c) Elaborar y actualizar la historia clínica estética y demás registros asistenciales.
- d) Ejecutar los procedimientos contratados bajo criterios de seguridad y calidad.
- e) Realizar seguimiento clínico y evaluar la evolución del paciente.
- f) Atender situaciones de urgencia relacionadas con los procedimientos practicados.
- g) Cumplir obligaciones legales, regulatorias y sanitarias.
- h) Atender requerimientos de autoridades competentes cuando exista obligación legal.

13.3. Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles.

El Tratamiento de Datos Sensibles requerirá la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo las excepciones previstas en la legislación vigente.

Antes de solicitar dicha autorización, se le informará al Titular:

- Que se trata de Datos Sensibles.
- Que no está obligado a autorizar su Tratamiento, salvo cuando este resulte indispensable para la adecuada prestación del servicio o exista una obligación legal.
- Las finalidades específicas para las cuales serán utilizados.
- Los derechos que le asisten como Titular.

La autorización podrá hacer parte del consentimiento informado correspondiente al procedimiento o constar en un documento independiente, siempre que permita acreditar su otorgamiento.

13.4. Fotografías clínicas.

Como parte del seguimiento técnico y asistencial de los tratamientos, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá tomar fotografías antes, durante y después de los procedimientos.

Estas imágenes tendrán como finalidad:

- Documentar el estado inicial del paciente.
- Registrar la evolución del tratamiento.
- Facilitar la valoración profesional de los resultados.
- Hacer parte de la historia clínica estética.

Las fotografías clínicas tendrán la misma protección y reserva aplicable a la historia clínica y no podrán utilizarse para fines publicitarios, comerciales, académicos o de divulgación sin la autorización previa, expresa y específica del Titular.

La negativa a otorgar esta autorización no afectará la prestación de los servicios contratados.

13.5. Medidas especiales de protección.

Se adoptarán medidas reforzadas para garantizar la protección de los Datos Sensibles, entre ellas:

- Restricción de acceso únicamente al personal autorizado.
- Implementación de controles de acceso físico y tecnológico.
- Conservación segura de la historia clínica y de los registros asistenciales.
- Suscripción de compromisos de confidencialidad por parte de empleados, contratistas y terceros autorizados.
- Capacitación periódica sobre el manejo de información sensible.
- Implementación de procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Se reconoce la protección especial que el ordenamiento jurídico colombiano otorga a los niños, niñas y adolescentes y, en consecuencia, tratará sus Datos Personales únicamente cuando ello sea necesario, permitido por la ley y responda al interés superior del menor.

El Tratamiento de esta información se realizará respetando los derechos fundamentales de los menores de edad y garantizando que las actividades desarrolladas contribuyan a su bienestar y protección.

14.1. Reglas para el Tratamiento.

Cuando resulte procedente tratar Datos Personales de niños, niñas o adolescentes, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S observará las siguientes reglas:

- a) Contar con la autorización previa del padre, madre o representante legal, cuando sea exigible.
- b) Tener en cuenta la opinión del menor, conforme a su edad, madurez y capacidad de comprensión, cuando corresponda.
- c) Limitar el Tratamiento a la información estrictamente necesaria para la finalidad perseguida.
- d) Adoptar medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad.

14.2. Finalidades.

Los Datos Personales de menores de edad únicamente podrán ser tratados para:

- La prestación de servicios autorizados por la ley.
- La adecuada valoración y atención del paciente.
- El cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.
- La protección de la salud y la integridad del menor.

No se utilizará los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes para campañas publicitarias, actividades de mercadeo o cualquier otra finalidad distinta de las autorizadas por la ley o por su representante legal, cuando corresponda.

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES, REDES SOCIALES, COOKIES Y MARKETING.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S reconoce que una parte importante de la interacción con pacientes, clientes potenciales, proveedores y demás Titulares se desarrolla mediante medios digitales. En consecuencia, el Tratamiento de los Datos Personales recolectados a través de dichos canales se realizará conforme a los principios, derechos y obligaciones establecidos en la presente Política y en la legislación vigente.

La utilización de plataformas digitales tiene como finalidad facilitar el acceso a los servicios de la compañía, optimizar la comunicación con los Titulares, mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer los procesos comerciales, administrativos y asistenciales.

15.1. Página web institucional.

El sitio web oficial moniarboleda.com constituye un canal de comunicación e interacción entre el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y los usuarios.

A través de este medio podrán recolectarse Datos Personales mediante formularios de contacto, solicitudes de información, formularios de agendamiento, cotizaciones, consultas, suscripciones u otros mecanismos implementados para facilitar la prestación de los servicios.

La información suministrada será utilizada únicamente para las finalidades autorizadas por el Titular y descritas en la presente Política.

15.2. WhatsApp Business.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá utilizar **WhatsApp Business** como canal oficial para la atención de pacientes, clientes, proveedores y demás Titulares.

La información suministrada a través de este medio podrá ser utilizada para:

- Atender consultas y solicitudes de información.
- Gestionar el agendamiento, confirmación, modificación o cancelación de citas.
- Remitir cotizaciones.
- Brindar información sobre tratamientos y servicios.
- Realizar seguimiento a pacientes.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Enviar comunicaciones comerciales previamente autorizadas.

Las conversaciones sostenidas mediante este canal serán tratadas con carácter confidencial y únicamente por el personal autorizado.

15.3. Redes sociales oficiales.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá utilizar sus perfiles oficiales en redes sociales, incluyendo **Facebook**, **Instagram** y aquellas que en el futuro implemente, como canales de comunicación institucional, atención al usuario y promoción de sus servicios.

Los Datos Personales suministrados voluntariamente por los usuarios mediante comentarios, formularios, mensajes directos o cualquier otro mecanismo habilitado por estas plataformas serán tratados conforme a la presente Política y a las condiciones de privacidad establecidas por cada proveedor tecnológico.

La interacción del usuario con dichas plataformas implica igualmente la aceptación de las políticas de privacidad y tratamiento de datos definidas por los respectivos operadores de las redes sociales.

15.4. Correo electrónico.

El correo electrónico corporativo podrá utilizarse para:

- Atender solicitudes de información.
- Confirmar citas y procedimientos.
- Remitir cotizaciones.
- Dar respuesta a peticiones, consultas, quejas o reclamos.
- Enviar documentos relacionados con la prestación de los servicios.
- Remitir comunicaciones comerciales previamente autorizadas.

15.5. Cookies y tecnologías similares.

El sitio web podrá utilizar cookies y otras tecnologías similares con el propósito de garantizar su correcto funcionamiento, recordar preferencias de navegación, mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la seguridad de la plataforma y obtener información estadística sobre su utilización.

Dependiendo de las funcionalidades implementadas, podrá utilizar cookies técnicas, funcionales, analíticas o publicitarias, propias o de terceros.

Cuando la normativa aplicable lo requiera, el usuario podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de las cookies mediante los mecanismos habilitados en el sitio web.

La desactivación de determinadas cookies podrá afectar el funcionamiento de algunas funcionalidades de la página.

15.6. Herramientas de analítica y marketing digital.

Con el propósito de comprender el comportamiento de los usuarios, mejorar la experiencia de navegación y optimizar las estrategias de comunicación y publicidad, se podrá utilizar herramientas tecnológicas de analítica y marketing digital, tales como plataformas de medición de tráfico, análisis estadístico, seguimiento de conversiones, automatización de campañas y gestión de relaciones con clientes (CRM).

Estas herramientas podrán procesar información relacionada con la navegación, interacción con el sitio web, formularios diligenciados, campañas publicitarias y demás datos técnicos necesarios para el cumplimiento de dichas finalidades, respetando en todo momento los derechos de los Titulares y las autorizaciones otorgadas.

15.7. Comunicaciones comerciales y marketing.

Cuando el Titular haya otorgado su autorización, se podrá enviar información relacionada con:

- Servicios y tratamientos.
- Promociones y descuentos.
- Programas de fidelización.
- Eventos y jornadas especiales.
- Contenido informativo sobre bienestar, salud estética y autocuidado.
- Novedades institucionales.

Las comunicaciones podrán remitirse a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp Business, mensajes de texto (SMS) u otros canales autorizados por el Titular.

El Titular podrá solicitar en cualquier momento la suspensión de estas comunicaciones o revocar la autorización otorgada, sin que ello afecte el Tratamiento necesario para la prestación de los servicios o el cumplimiento de obligaciones legales.

15.8. Uso de imágenes con fines publicitarios.

La utilización de fotografías, videos, testimonios o cualquier otro contenido que permita identificar a un paciente o cliente con fines publicitarios, promocionales, educativos o institucionales requerirá una autorización previa, expresa, específica e independiente de aquella otorgada para la prestación del servicio.

La negativa del Titular a conceder esta autorización no condicionará ni limitará el acceso a los servicios ofrecidos.

16. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá transferir o transmitir Datos Personales a terceros cuando ello resulte necesario para el desarrollo de su objeto social, la adecuada prestación de los servicios, el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, o cuando exista autorización del Titular o una habilitación legal que así lo permita.

En todos los casos, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S verificará que los terceros implementen medidas adecuadas para la protección de la información y suscribirá, cuando sea procedente, los acuerdos o instrumentos jurídicos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

16.1. Transmisión de Datos Personales.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá transmitir Datos Personales a Encargados del Tratamiento que actúen por cuenta de la organización para el desarrollo de actividades relacionadas con su operación, tales como:

- Plataformas de agendamiento de citas.

- Software de historia clínica electrónica.
- Sistemas de facturación electrónica.
- Plataformas contables y administrativas.
- Proveedores de almacenamiento en la nube.
- Empresas de soporte tecnológico y seguridad informática.
- Plataformas de correo electrónico y comunicaciones.
- Herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM).
- Pasarelas de pago y entidades financieras para el procesamiento de transacciones.
- Empresas de mensajería y notificaciones.
- Auditores, revisores fiscales, asesores jurídicos, contables o tributarios que requieran conocer la información para el ejercicio de sus funciones.

Los Encargados del Tratamiento únicamente podrán utilizar la información conforme a las instrucciones impartidas por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y deberán garantizar su confidencialidad, integridad y seguridad.

16.2. Transferencia de Datos Personales.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá transferir Datos Personales a otros Responsables del Tratamiento cuando:

- a) Exista autorización del Titular.
- b) Sea necesario para la ejecución de una relación contractual.
- c) Exista una obligación legal o una orden de autoridad competente.
- d) La transferencia se encuentre permitida por la legislación colombiana.

Cuando la transferencia implique el envío de Datos Personales a otro país, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S verificará el cumplimiento de los requisitos previstos en la legislación vigente y adoptará las medidas necesarias para garantizar un nivel adecuado de protección de la información.

17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El Centro Estético adoptará medidas técnicas, administrativas, físicas y organizacionales razonables para proteger los Datos Personales contra pérdida, alteración, uso indebido, acceso no autorizado, divulgación, destrucción o cualquier otro tratamiento contrario a la ley.

Las medidas implementadas responderán a la naturaleza de la información tratada, al nivel de riesgo identificado y a las características de la operación de la organización, procurando garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los Datos Personales.

Las medidas de seguridad implementadas serán objeto de revisión, evaluación y actualización periódica, atendiendo la evolución de los riesgos identificados, los cambios en la operación del Centro Estético, los avances tecnológicos y las mejores prácticas en materia de seguridad de la información y protección de Datos Personales.

17.1. Medidas administrativas.

Se implementará, entre otras, las siguientes medidas:

- Adopción y actualización de la presente Política.

- Procedimientos internos para el manejo de Datos Personales.
- Capacitación periódica al personal.
- Suscripción de acuerdos de confidencialidad cuando corresponda.
- Gestión y control de los accesos a la información.
- Evaluación de riesgos relacionados con la protección de datos personales.

17.2. Medidas físicas.

Con el fin de proteger la información contenida en documentos físicos y en las instalaciones del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S, podrán implementarse medidas como:

- Control de acceso a áreas restringidas.
- Custodia de historias clínicas y documentación confidencial.
- Sistemas de videovigilancia.
- Protección de archivos físicos.
- Medidas de seguridad para prevenir pérdida, daño o acceso no autorizado.

17.3. Medidas tecnológicas.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S podrá implementar mecanismos tecnológicos orientados a proteger la información, tales como:

- Control de usuarios y perfiles de acceso.
- Autenticación mediante credenciales.
- Copias de respaldo.
- Herramientas de protección contra software malicioso.
- Actualización periódica de sistemas.
- Monitoreo de accesos.
- Mecanismos de recuperación de información.
- Cualquier otra medida tecnológica razonablemente necesaria para proteger los Datos Personales.

17.4. Obligaciones de confidencialidad.

Toda persona que tenga acceso a Datos Personales en desarrollo de sus funciones deberá:

- a) Utilizar la información únicamente para las finalidades autorizadas.
- b) Mantener reserva sobre la información conocida.
- c) Abstenerse de divulgar Datos Personales a terceros no autorizados.
- d) Informar oportunamente cualquier incidente que pueda comprometer la seguridad de la información.

El deber de confidencialidad permanecerá vigente aun después de terminada la relación laboral, contractual o comercial con el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

18. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

El Centro Estético conservará los Datos Personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que motivaron su recolección, atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, laborales, regulatorias o ejercer la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

La conservación de los Datos Personales observará los principios de necesidad, finalidad, proporcionalidad y temporalidad previstos en la legislación vigente, de manera que la información únicamente será conservada mientras resulte necesaria para el cumplimiento de las finalidades que justificaron su recolección o exista una obligación legal o contractual que así lo exija.

Una vez desaparezca la finalidad del Tratamiento y siempre que no exista un deber legal o contractual que justifique su conservación, los Datos Personales serán suprimidos, anonimizados o eliminados de forma segura, de acuerdo con los procedimientos internos adoptados por el Centro Estético.

La conservación de la información atenderá, entre otros, los siguientes criterios:

- La naturaleza de los Datos Personales tratados.
- La finalidad para la cual fueron recolectados.
- Los términos de prescripción de las acciones legales aplicables.
- Las obligaciones derivadas de la legislación laboral, comercial, tributaria, contable y sanitaria.
- Los requerimientos formulados por autoridades competentes.

Cuando la información haga parte de la historia clínica estética o de otros documentos sujetos a un régimen especial de conservación, la sociedad observará los términos y condiciones establecidos en la normativa aplicable.

19. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los Titulares de los Datos Personales podrán ejercer, en cualquier momento y de manera gratuita, los derechos reconocidos por la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la materia.

En particular, tendrán derecho a:

- a) Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando sea procedente.
- c) Ser informados sobre el uso dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar consultas y reclamos relacionados con el Tratamiento de su información.
- e) Solicitar la actualización, corrección o supresión de sus Datos Personales, cuando resulte procedente.
- f) Revocar la autorización otorgada para el Tratamiento, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida hacerlo.
- g) Acceder gratuitamente a sus Datos Personales.
- h) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el procedimiento interno previsto en esta Política.

El ejercicio de estos derechos podrá realizarse directamente por el Titular, por su representante legal, por un apoderado debidamente facultado o por las personas autorizadas por la ley.

20. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos mediante consultas o reclamos presentados a través de los canales habilitados.

20.1. Canales de atención.

Las solicitudes relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales podrán dirigirse a:

Responsable del Tratamiento: CENTRO ESTÉTICO BY MÓNICA ARBOLEDA S.A.S.

Dirección: Calle 43 No. 79A-35, Medellín, Antioquia.

Correo electrónico: contabilidadcemonica@gmail.com

Sitio web: moniarboleda.com

20.2. Consultas.

El Titular o su representante podrá consultar la información personal que repose en las Bases de Datos del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S.

La solicitud deberá contener la información suficiente para identificar al Titular y describir claramente la consulta.

Las consultas serán atendidas dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a su recepción. Si no fuere posible responder dentro de dicho término, el interesado será informado antes de su vencimiento, indicando las razones de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar **cinco (5) días hábiles** adicionales.

20.3. Reclamos.

Cuando el Titular considere que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando advierta un posible incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, podrá presentar un reclamo.

El reclamo deberá contener, como mínimo:

- Identificación del Titular.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de los hechos que motivan la solicitud.
- Documentos que soporten el reclamo, cuando sea pertinente.

Si el reclamo se encuentra incompleto, el Centro Estético solicitará al interesado que subsane la información dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Una vez recibido el reclamo completo, será atendido dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes. Si no fuere posible resolverlo dentro de dicho término, la compañía informará al interesado las razones de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar **ocho (8) días hábiles** adicionales.

Como requisito de procedibilidad, el Titular deberá agotar previamente este trámite antes de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la legislación vigente.

21. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

En su calidad de Responsable del Tratamiento, el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S se compromete a:

- a) Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los Titulares.
- b) Solicitar y conservar la autorización cuando sea legalmente exigible.
- c) Informar de manera clara las finalidades del Tratamiento.
- d) Implementar medidas razonables para proteger los Datos Personales.
- e) Mantener la información bajo condiciones de seguridad y confidencialidad.
- f) Actualizar, rectificar o suprimir la información cuando resulte procedente.
- g) Tramitar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Exigir a los Encargados del Tratamiento el cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación vigente.
- i) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes de seguridad cuando exista obligación legal.
- j) Cumplir las instrucciones impartidas por las autoridades competentes en materia de protección de datos personales.

22. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

Las personas naturales o jurídicas que actúen como Encargados del Tratamiento por cuenta del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S deberán:

- a) Tratar los Datos Personales únicamente conforme a las instrucciones impartidas por el Responsable.
- b) Garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.
- c) Implementar medidas técnicas y administrativas apropiadas para proteger los Datos Personales.
- d) Abstenerse de utilizar la información para finalidades distintas a las autorizadas.
- e) Informar oportunamente cualquier incidente de seguridad que pueda afectar los Datos Personales.
- f) Permitir las verificaciones o auditorías que el Responsable considere necesarias.
- g) Cumplir las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

23. AVISO DE PRIVACIDAD.

El Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S pondrá a disposición de los Titulares un Aviso de Privacidad al momento de la recolección de los Datos Personales o, cuando ello no sea posible, a más tardar al momento de su tratamiento, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

El Aviso de Privacidad informará, como mínimo:

- a) La identificación y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b) Las finalidades principales para las cuales serán tratados los Datos Personales.
- c) Los derechos que le asisten al Titular.
- d) Los canales habilitados para ejercer dichos derechos.
- e) La forma de consultar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

El Aviso de Privacidad podrá ponerse a disposición de los Titulares mediante medios físicos o electrónicos, incluyendo formularios, consentimiento informado, página web, correo electrónico,

códigos QR, WhatsApp Business, recepción del Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y cualquier otro canal institucional utilizado para la recolección de información.

24. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Titular podrá solicitar, en cualquier momento, la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus Datos Personales o la supresión de estos cuando considere que no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o cuando haya desaparecido la finalidad que justificó su tratamiento.

La solicitud deberá presentarse mediante los canales establecidos en la presente Política y será atendida conforme al procedimiento previsto para la atención de reclamos.

La revocatoria de la autorización o la supresión de los Datos Personales procederá siempre que:

- a) No exista un deber legal o contractual que obligue al Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S a conservar la información.
- b) Los Datos Personales no sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, contractuales o para la defensa de derechos en actuaciones judiciales o administrativas.
- c) No se trate de información que, por su naturaleza, deba conservarse conforme a la normativa aplicable, como la historia clínica estética u otros registros sujetos a un régimen especial de conservación.

La revocatoria de la autorización no afectará la legalidad del Tratamiento realizado con anterioridad a la fecha en que produzca efectos.

25. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD.

Se implementará procedimientos internos para la identificación, atención, mitigación y documentación de incidentes que puedan comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o seguridad de los Datos Personales bajo su responsabilidad.

Se entenderá por incidente de seguridad cualquier evento que implique, entre otros:

- Acceso no autorizado a Datos Personales.
- Pérdida, alteración o destrucción de información.
- Divulgación accidental o ilícita de Datos Personales.
- Robo o extravío de documentos físicos o dispositivos electrónicos.
- Ataques informáticos o afectaciones a los sistemas de información.
- Uso indebido de credenciales de acceso.
- Cualquier otra situación que pueda generar riesgos para los derechos de los Titulares.

Ante la ocurrencia de un incidente, la compañía adoptará las medidas necesarias para:

- a) Contener y mitigar sus efectos.
- b) Evaluar el alcance y los riesgos derivados del incidente.
- c) Implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- d) Documentar el incidente y las medidas adoptadas.

- e) Informar a las autoridades competentes cuando exista obligación legal.
- f) Notificar al Titular cuando la naturaleza del incidente pueda afectar de manera significativa sus derechos, de conformidad con la legislación vigente.

Se promoverá la mejora continua de sus controles y procedimientos con el propósito de fortalecer la seguridad de la información y prevenir la ocurrencia de nuevos incidentes.

26. VIGENCIA.

La presente **Política de Tratamiento de Datos Personales** fue aprobada por el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S y entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

La Política de Tratamiento de Datos Personales permanecerá vigente mientras el Centro Estético By Mónica Arboleda S.A.S realice el Tratamiento de Datos Personales y podrá ser modificada cuando se presenten cambios en la legislación aplicable, en las instrucciones de las autoridades competentes, en la estructura organizacional, en los procesos internos o en las actividades que impliquen el Tratamiento de Datos Personales.

Cualquier modificación sustancial será informada a los Titulares a través de los canales institucionales que considere idóneos y la versión vigente permanecerá disponible para su consulta en el sitio web moniarboleda.com y en los demás medios que se dispongan para tal efecto.

Los Datos Personales serán tratados y conservados durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política y por los términos establecidos en la legislación colombiana o mientras exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación.