

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD RUAH60+

RUAH CONSULTORES S.A.S. una sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 901.358.586-1, domiciliada en Bogotá D.C. (en adelante “**Ruah60+**”), especializada en servicios de gestión y acompañamiento para el adulto mayor. Contamos con un equipo de gestores que ha sido capacitado y cuentan con las habilidades necesarias para poder brindarle un excelente servicio a todos nuestros asociados, por medio de los Canales de Vinculación y Canales de Atención. Nuestra vocación de servicio, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, fluidez verbal, y la proactividad son los principales valores de **Ruah60+**.

La presente política de tratamiento de datos personales (en adelante la “Política de Privacidad”) de **Ruah60+**, tiene como finalidad de dar cumplimiento a la normatividad vigente de Datos Personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2017, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen.

### 1. Información del Responsable

Razón Social: RUAH CONSULTORES S.A.S.

Domicilio: Bogotá D.C.

Correo electrónico: [info@ruah60mas.co](mailto:info@ruah60mas.co)

Teléfono: + 57 (1) 5140562

### 2. Principios Generales

La protección de datos personales se regirá por la aplicación armónica e integral de los siguientes principios:

**Gestor:** Es la persona designada por **Ruah60+** para la prestación del servicio contratado por parte del RuahUsuario.

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos personales:** El tratamiento de datos personales al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales 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.

**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.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales 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.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la mencionada ley.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

**RuahUsuario:** Es la persona natural que tiene una relación contractual con **Ruah**<sup>60+</sup> mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el pago de la Membresía y que podrá acceder a los Servicios ofrecidos por Ruah a través de sus diversos canales de atención.

### 3. Definiciones

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y los demás principios y postulados que rifen los derechos fundamentales que rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales.

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

**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.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**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.

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Titular:** Es el RuahUsuario, Gestor, proveedor o cualquier persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el encargado por cuenta del Responsable.

#### **4. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad**

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con la naturaleza de los datos y finalidades establecidos en la presente Política de Privacidad.

Los datos personales suministrados por el Titular a **Ruah60+** serán almacenados en las bases de datos de **Ruah60+**, a las cuales tendrán acceso personal autorizado de **Ruah60+** en ejercicio de sus funciones y serán utilizados para alguna de las siguientes finalidades:

- Prestar los servicios ofrecidos por **Ruah60+**, así como elaborar la facturación correspondiente.
- Dar cumplimiento a las obligaciones comerciales en el marco de las relaciones contractuales.
- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación, promoción y oferta de productos, actividades y/o servicios desarrolladas como parte de las estrategias internas de **Ruah60+**.
- Mantener contacto con los Titulares de los datos.
- Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.
- Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros, que se hagan necesarios para la adecuada prestación de los servicios.
- Realizar de conformidad con la ley los reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de una relación contractual.
- Creación y/o administración de cuentas de usuario.
- Proveer a los usuarios de la información necesaria a través de la página web, los canales de atención y/o canales de vinculación sobre los servicios ofrecidos por **Ruah60+**.
- Realizar procesos al interior de **Ruah60+**, con fines de desarrollo operativo y/o administración de sistemas.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios.

#### **5. Derechos de los Titulares**

De conformidad con las leyes vigentes, el Titular tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Ruah60+** como Responsable o Encargado del Tratamiento. 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 a **Ruah60+** como responsable salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por **Ruah60+** como Responsable o Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 6. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

**Ruah60+** cuando actúe como Responsable del Tratamiento cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

## 7. Datos sensibles

El Titular tiene derecho a optar por no responder cualquier información sensible solicitada por **Ruah60+**. En caso de que la prestación de alguno de los servicios ofrecidos por **Ruah60+** requiera de manera indispensable del suministro de datos sensibles del Titular, y no se autorice por parte del Titular a **Ruah60+** para realizar este Tratamiento, el servicio no podrá ser prestado.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

## **8. Autorizaciones y consentimiento**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **Ruah60+**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

Al momento de la vinculación o contratación de los servicios será necesario que el Titular suministre los datos personales y/o datos sensibles que sean pertinentes y adecuados para la prestación de los servicios por parte de **Ruah60+**, y que autorice el Tratamiento de sus datos.

## **9. Medio y manifestaciones para otorgar la Autorización**

La persona natural interesada en acceder a la Membresía y los servicios ofrecidos por **Ruah60+**, al momento de su vinculación, deberá manifestar su aceptación a la Política de Privacidad y en consecuencia la autorización para que **Ruah60+** realice el Tratamiento de los datos, la cual se entenderá expresada de la siguiente forma dependiendo del canal de vinculación respectivo:

La manifestación a través del canal digital se entenderá efectuada con la aceptación de la Política de Privacidad a través de la página web, aplicativo móvil o cualquier otro recurso tecnológico puesto a disposición por **Ruah60+**.

La manifestación a través del canal telefónico se entenderá efectuada con la aceptación expresa de la Política de Privacidad por parte de la persona natural que se desea vincular, de lo cual se conservará soporte magnetofónico.

Se entenderá la aceptación a la Política de Privacidad a través del canal físico, con la firma, por parte de la persona natural interesada en vincularse, de los formularios dispuestos por **Ruah60+** para tal efecto.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta los diferentes canales de vinculación, la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **Ruah60+** y será puesta a disposición del Titular con antelación y de manera previa al Tratamiento de sus datos personales.

#### **10. Prueba de la Autorización**

**Ruah60+** utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

#### **11. Procedimiento de acceso y consulta**

El Titular o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de **Ruah60+**, para lo cual deberá dirigir la solicitud a la dependencia designada cuyos datos de contacto se encuentran en la presente política y que ejercerá la función de protección de datos personales al interior de **Ruah60+**.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **12. Procedimiento para solicitar la actualización, corrección, supresión, revocatoria de la Autorización o para presentar reclamos**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de **Ruah60+** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o cualquiera que la modifique, complemente o sustituya, podrá presentar un reclamo ante **Ruah60+** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante cualquiera de los canales de atención destinados por **Ruah60+**.
2. La reclamación deberá contener la siguiente información:
  - a. La identificación del Titular.
  - b. Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
  - c. Los documentos que acrediten la identidad del titular o la representación de su representante.
  - d. La descripción clara de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de sus derechos.
  - e. La descripción de los hechos que dan lugar a la reclamación.
  - f. Los documentos que el Titular quiera hacer valer como prueba.
  - g. Identificación de quien presenta el reclamo.
3. Si el reclamo resulta incompleto, **Ruah60+** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del 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 del reclamo.
4. Una vez recibido el 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 el reclamo sea decidido.
5. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato se tramitará de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013.

Los reclamos podrán ser presentados por el Titular o sus causahabientes al correo [info@ruah60mas.co](mailto:info@ruah60mas.co)

### **13. Seguridad de la información**

En desarrollo del principio de seguridad, **Ruah60+** ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus titulares, y aquellos empleados, contratistas,



representantes de **Ruah60+** encargados del tratamiento de los datos y que necesitan conocer los mismos para desempeñar sus funciones y desarrollar el objeto social de la entidad. **Ruah60+** no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros, a excepción de un pedido expreso del titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

No obstante lo anterior, **Ruah60+** no será responsable por ataques informáticos y en general cualquier acción que tenga como objeto infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los datos personales e información diferente a estos contenida en sus equipos informáticos o en aquellos contratados con terceros.

#### **14. Fecha de entrada en vigencia de la Política de Privacidad y periodo de vigencia de las bases de datos**

La presente Política de Privacidad entra en vigencia el 28 de agosto de 2020 y las bases de datos se mantendrán vigentes hasta la culminación del objeto social de **Ruah60+**.