



BIOTOTAL S.A.S.

Bienestar Holístico · Medicina General · Nutracéuticos

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Ley 1581 de 2012 · Ley 1266 de 2008

Código	BIO-POL-DPD-001
Versión	1.0
Fecha de aprobación	11 de noviembre de 2025
Aprobó	Gerencia General – Ana María Vargas Cuartas
Elaboró	Área Jurídica y de Calidad – BIOTOTAL S.A.S.
Vigente desde	Diez (10) días hábiles después de su aprobación
NIT	902.002.890-1
Matrícula mercantil	176456 – Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño

Aviso explicativo

Este documento contiene todas las disposiciones que BIOTOTAL S.A.S., sociedad por acciones simplificada con NIT 902.002.890-1 y matrícula mercantil 176456, observará para garantizar el derecho fundamental al habeas data de sus titulares, dentro del marco establecido por la Constitución Política y las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

Constituye una manifestación clara y expresa de respeto irrestricto por la dignidad humana de cada titular.

Por lo anterior, le invitamos a leer detenidamente los términos de la presente política.



A. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La Gerencia General de BIOTOTAL S.A.S., obrando dentro de sus funciones y competencias señaladas en los estatutos de la sociedad,

CONSIDERANDO

1. Que BIOTOTAL S.A.S. fue constituida mediante documento privado del 14 de octubre de 2025, contando con matrícula mercantil 176456 inscrita el 28 de octubre de 2025 en la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, con NIT 902.002.890-1.
2. Que la Constitución Política de 1991 establece en su artículo 15 que "todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas".
3. Que, en desarrollo del derecho fundamental al habeas data previsto en el artículo 15 de la Constitución Política, se promulgó la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, por medio de la cual se dictaron disposiciones generales respecto de esta garantía constitucional y se reguló el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, entre otras disposiciones.
4. Que, posteriormente, se promulgó la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por medio de la cual se dictaron las disposiciones generales para la protección de datos personales, en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; desarrollada posteriormente por el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, normas compiladas en el Decreto Único Reglamentario número 1074 de 2015.
5. Que el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 establece la obligación a cargo de todas las personas jurídicas que realicen cualquier actividad que implique el tratamiento de datos personales de adoptar políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.
6. Que BIOTOTAL S.A.S., en su calidad de prestador de servicios de salud habilitado bajo la Resolución 3100 de 2019 para medicina general como objeto social diferente, y como comercializador de productos nutracéuticos y servicios de bienestar, trata datos de salud que revisten el carácter de datos sensibles, lo que exige el más estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.
7. Que la Gerencia General de BIOTOTAL S.A.S. determina que resulta pertinente y necesaria la adopción de una política de tratamiento de la información que establezca con claridad y precisión las obligaciones que deberán ser observadas respecto de los datos personales de sus titulares, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y los derechos fundamentales de cada persona.
8. Que, en consecuencia, BIOTOTAL S.A.S. adopta la presente política de tratamiento de la información, por la cual se sujetará toda actividad relacionada con los datos personales de los titulares reconocidos en este documento.



B. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

Razón social	BIOTOTAL S.A.S.
NIT	902.002.890-1
Tipo de sociedad	Sociedad por Acciones Simplificada – SAS
Matrícula mercantil	176456 – Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño
Domicilio	CL 51 N° 50-34 LC 402, Rionegro, Antioquia (Colombia)
Representante legal	Ana María Vargas Cuartas – Gerente General
Correo electrónico	biototalnotificaciones@gmail.com
WhatsApp institucional	[Número de WhatsApp corporativo]
Constitución	14 de octubre de 2025
Actividad principal (CIU)	S9609 – Otras actividades de servicios personales n.c.p.
Actividad secundaria (CIU)	Q8621 – Actividades de la práctica médica, sin internación
Habilitación en salud	Resolución 3100 de 2019 – Medicina general como objeto social diferente

2. Marco Legal de la Política de Tratamiento

► 2.1. Alcance legal

La presente política de tratamiento de la información será aplicable para las bases de datos físicas y/o magnéticas de BIOTOTAL S.A.S., en todas sus sedes, así como aquellas que hayan sido transferidas a terceros ubicados en Colombia o en otro país que proporcione niveles adecuados de protección de datos personales, según la Ley 1581 de 2012, artículo 26. Internamente, la política regirá todos los procesos, procedimientos, funciones y tareas en las cuales se realice el tratamiento de datos personales.

► 2.2. Definiciones

Para efectos de la presente política, se adoptarán los siguientes conceptos:

Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de 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 privado	Relacionado con el ámbito privado de las personas: datos de contacto personales, gustos, entre otros.
Dato público	El que no sea semiprivado, privado o sensible: estado civil, profesión, calidad de comerciante.
Dato semiprivado	Acceso sujeto a algún grado de restricción: datos financieros, crediticios, académicos, laborales.
Dato sensible	Afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Incluye datos de salud, vida sexual, origen racial/étnico, orientación política, convicciones religiosas y datos biométricos.
Encargado del Tratamiento	Persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
Responsable del Tratamiento	Persona natural o jurídica que decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. BIOTOTAL S.A.S. actúa como responsable.
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
Tratamiento de datos	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Historia clínica	Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran las condiciones de salud del paciente. Regulada por la Resolución 1995 de 1999.

► 2.3. Marco Normativo

La política de tratamiento de la información de BIOTOTAL S.A.S. se regirá por el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia, artículos 1, 15 y 20.
- Ley 1266 de 2008, habeas data y bases de datos personales.
- Ley 1273 de 2009, protección de la información y de los datos.
- Ley 1581 de 2012, disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Sentencia de la Corte Constitucional C-748 de 2011.
- Ley 23 de 1981, normas en materia de ética médica.
- Resolución 1995 de 1999, normas para el manejo de la Historia Clínica.
- Ley 80 de 1989, aspectos archivísticos del Archivo General de la Nación.
- Resolución 3100 de 2019, habilitación de servicios de salud con objeto social diferente.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015, derecho fundamental a la salud.
- Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.



-
- Demás fuentes de derecho complementarias que resulten vinculantes.



3. Tratamiento al que Serán Sometidos los Datos Personales

3.1. Sujetos Destinatarios de la Política

Esta política de tratamiento de la información pretende imponer obligaciones tendentes a la protección de los datos personales vinculados a los titulares reconocidos en el presente documento. Su acatamiento será irrestricto por parte de BIOTOTAL S.A.S. y todas las personas naturales y/o jurídicas que se encuentren con ésta vinculadas o que a futuro lo estén, sin establecerse distinciones en virtud de la clase de relación constituida con estos terceros, o por la capacidad de disposición sobre la información y las bases de datos.

Para efectos de la presente política, se reconocen como titulares los siguientes grupos:

Usuarios / Pacientes	Personas naturales que acceden a los servicios de medicina general, nutrición, bienestar integral y nutracéuticos ofrecidos por BIOTOTAL S.A.S. bajo modalidad de pago particular.
Trabajadores	Personas naturales vinculadas con BIOTOTAL S.A.S. mediante contrato de trabajo, incluyendo ex trabajadores y el núcleo familiar afiliado al SGSS.
Aspirantes en selección	Personas naturales que han postulado su hoja de vida y están sometidas a un proceso de selección para integrar el talento humano de BIOTOTAL S.A.S.
Accionistas	Personas naturales o jurídicas propietarias de acciones de BIOTOTAL S.A.S.
Contratistas	Personas naturales o jurídicas que prestan un servicio o ejecutan una obra en beneficio de BIOTOTAL S.A.S. sin subordinación.
Proveedores	Personas naturales o jurídicas que proveen materias primas, insumos o servicios para el desarrollo del objeto social.
Clientes / Distribuidores	Tiendas naturistas, farmacias y establecimientos especializados que distribuyen productos nutracéuticos BIOTOTAL.
Visitantes	Personas naturales que acuden a las instalaciones físicas de BIOTOTAL S.A.S. sin tener un vínculo jurídico con la organización.

3.2. Principios Rectores del Tratamiento

▶ 3.2.1. Principios rectores de la Ley 1581 de 2012

Legalidad	El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.
Finalidad	El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.



Libertad	El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
Veracidad	La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
Transparencia	Se garantizará el derecho del titular a obtener, en cualquier momento, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
Acceso restringido	El tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas previstas en la ley y la presente política.
Seguridad	La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros.
Confidencialidad	Todas las personas que intervengan en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con la organización.

► 3.2.2. Principios rectores de la Ley 1266 de 2008

- Principio de temporalidad: la información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- Principio de interpretación integral: la Ley 1266 y la presente política se interpretarán en el sentido de que se amparen adecuadamente el hábeas data, el derecho al buen nombre, la honra, la intimidad y el derecho a la información.
- Principio de seguridad: la información de las bases de datos se manejará con las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros.
- Principio de confidencialidad: obligación de garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación con la organización.



3.3. Directrices Generales para el Tratamiento de Datos Personales

BIOTOTAL S.A.S. tratará los datos personales de cada uno de los titulares de la información para el agotamiento de su objeto social y el desarrollo de cada una de las actividades que tengan tal finalidad, únicamente si existe de éstos una manifestación previa, libre y espontánea en conceder o convenir la autorización para esta actividad, siendo conferida por cualquier medio escrito, de manera oral o por el desarrollo de conductas concluyentes o hechos inequívocos.

BIOTOTAL S.A.S. en ningún caso tratará datos personales que no hayan sido obtenidos de esta manera, por desconocer la autodeterminación del titular respecto de sus datos personales y su dignidad humana.

► 3.3.1. Finalidades del tratamiento de datos por titular

Titular	Finalidades del tratamiento
Usuarios / Pacientes	Sus datos de salud son requeridos para la gestión asistencial de BIOTOTAL S.A.S. Las finalidades comprenden: (i) desarrollo de marketing y prospección comercial; (ii) manejo y gestión de historia clínica física y digital conforme a la Resolución 1995 de 1999; (iii) desarrollo de diagnóstico, valoración médica, indicación de nutraceuticos y seguimiento clínico; (iv) realización de la gestión necesaria para el registro e incorporación como paciente o usuario en las bases de datos; (v) gestión de procesos administrativos para que el usuario reciba la atención ofertada; (vi) mantener contacto a través de canales telefónicos y electrónicos (WhatsApp, SMS, correo electrónico o llamada) para trazabilidad, agendamiento, recordatorios, encuestas de calidad y envío de notificaciones; (vii) transmitir o transferir datos con socios y aliados para actividades de bienestar; (viii) cumplir obligaciones legales, contables, de impuestos y requerimientos de autoridades sanitarias y judiciales; (ix) atender el ejercicio de derechos por parte del titular conforme a la Ley 1581 de 2012.
Trabajadores y aspirantes	Sus datos son requeridos para la gestión del contrato de trabajo y el proceso de selección. Las actividades comprenden: (i) verificación de condiciones académicas y profesionales; (ii) administración de sistemas de información y accesos; (iii) gestión económica del contrato, pago de salarios y prestaciones sociales; (iv) proceso de afiliación, reporte de novedades y pago de aportes a la seguridad social; (v) cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; (vi) control de horario, formación del personal y gestión de nómina; (vii) gestión de sanciones disciplinarias en el marco del reglamento interno; (viii) verificación de antecedentes penales, disciplinarios, fiscales y de policía; (ix) encuestas de opinión y estadísticas internas; (x) cumplimiento de obligaciones legales y/o emanadas de autoridad judicial o administrativa; y demás actividades inherentes a la relación laboral.
Accionistas	Sus datos serán tratados para la gestión de los derechos derivados de la calidad de socio y accionista: (i) atención al ejercicio de derechos del titular; (ii) gestión de estadísticas internas; (iii) registro de entrada y salida de documentos; (iv) remisión de información sobre las actividades relacionadas con el objeto social; (v) gestión de créditos de la organización; (vi) administración de sistemas de información; (vii) cumplimiento de obligaciones legales y/o emanadas de sentencia judicial o acto administrativo; (viii) colaboración con la administración de justicia.



Contratistas	Sus datos serán tratados para la gestión administrativa y contable del contrato: (i) gestión de proveedores y contratistas; (ii) verificación del cumplimiento de cargas legales; (iii) prevención de riesgos laborales; (iv) verificación de condiciones de idoneidad; (v) inspección y control de seguridad y protección social; (vi) cumplimiento de obligaciones legales y/o judiciales; (vii) validación en sistemas de información para el estudio del riesgo en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.
Proveedores	Sus datos serán tratados para la gestión del contrato: (i) gestión de proveedores; (ii) gestión y control sanitario de productos nutracéuticos; (iii) cumplimiento e incumplimiento de obligaciones financieras; (iv) seguridad en las instalaciones; (v) cumplimiento de obligaciones legales y/o judiciales; (vi) validación en sistemas de información para el estudio del riesgo en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.
Clientes / Distribuidores	Sus datos serán tratados para la gestión contractual comercial: (i) cumplimiento de obligaciones legales; (ii) gestión de facturación, cobros y pagos; (iii) verificación de condiciones de idoneidad para contratar; (iv) marketing y prospección comercial; (v) desarrollo de encuestas de satisfacción; (vi) capacitación sobre productos nutracéuticos y protocolos de orientación responsable al consumidor; (vii) validación en sistemas para el estudio del riesgo de lavado de activos.
Visitantes	Sus datos serán tratados para la gestión de la visita: (i) cumplimiento de obligaciones legales; (ii) seguridad en las instalaciones físicas; (iii) gestión de facturación, cobros y pagos cuando haya lugar; (iv) marketing y prospección comercial; (v) desarrollo de encuestas de opinión y medición de satisfacción.

Tabla 1. Finalidades del tratamiento de datos personales por parte de BIOTOTAL S.A.S.



► **3.3.2. Directrices especiales para el tratamiento de datos personales**

3.3.2.1. Talento humano (trabajadores – núcleo familiar – aspirantes)

Antes de la contratación laboral, BIOTOTAL S.A.S. informará con anticipación los criterios para el tratamiento de datos personales de quienes aspiran al talento humano, exigiéndose su autorización expresa, informada y previa. Finalizado el procedimiento de selección del personal, la organización devolverá los documentos suministrados por el aspirante no seleccionado o los destruirá con su autorización. Las pruebas psicotécnicas y entrevistas de candidatos no seleccionados serán eliminadas.

Durante la relación laboral, BIOTOTAL S.A.S. almacenará los datos personales de sus trabajadores en medios físicos o digitales, a los que podrán acceder únicamente las instancias internas de gestión del talento humano. La organización adoptará disposiciones internas que prescriban deberes, prohibiciones y faltas disciplinarias por el indebido tratamiento de los datos personales.

A la disolución de la relación laboral, la organización almacenará los datos obtenidos en un archivo central, conservándolos bajo medidas de seguridad altas. Todo ex trabajador se abstendrá de realizar cualquier conducta maliciosa con los datos personales a los cuales haya tenido acceso por sus anteriores funciones.

3.3.2.2. Tratamiento de datos de usuarios y pacientes de BIOTOTAL S.A.S.

BIOTOTAL S.A.S. siempre solicitará la autorización previa, expresa e informada de sus usuarios para el desarrollo de sus actividades misionales. Dada la naturaleza de los servicios prestados, los datos de salud revisten el carácter de datos sensibles y su tratamiento exige el más estricto cumplimiento de los principios de finalidad, necesidad y proporcionalidad.

La autorización de los usuarios para el tratamiento de sus datos de salud se obtendrá mediante: (i) mensaje de texto o WhatsApp en el que el usuario responda expresamente su consentimiento, (ii) formato físico o digital debidamente diligenciado antes de la primera consulta, o (iii) aceptación en el sistema de historia clínica Smile Aurora al momento del registro. La auxiliar administrativa dejará constancia documentada de la autorización otorgada.

La historia clínica de los usuarios será custodiada en el sistema Smile Aurora con acceso restringido al personal de salud y administrativo autorizado, conforme a la Resolución 1995 de 1999. El tiempo mínimo de conservación de la historia clínica es de veinte (20) años contados a partir de la fecha de la última atención.

3.3.2.3. Tratamiento de datos de contratistas y proveedores

BIOTOTAL S.A.S. tratará los datos personales que sean necesarios, pertinentes y no excesivos al momento de seleccionar la mejor oferta contractual. Suscribirá acuerdos de confidencialidad con contratistas y proveedores que establezcan el deber de reserva y secreto sobre los datos personales que se compartan antes y después de la suscripción de un contrato.

► **3.3.3. Tratamiento de información sensible y de menores de edad**

3.3.3.1. Datos personales de carácter sensible

BIOTOTAL S.A.S., en razón a su objeto social como prestador de servicios de salud, tratará datos sensibles de forma habitual (datos de salud, antecedentes médicos, diagnósticos). Para ello: (i) obtendrá



siempre la autorización previa, expresa e informada del titular; (ii) informará al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles; (iii) ningún tratamiento de datos sensibles se condicionará a su suministro como requisito para recibir la atención; (iv) adoptará medidas técnicas y administrativas reforzadas para proteger este tipo de información.

3.3.3.2. Datos personales de menores de edad

BIOTOTAL S.A.S. respetará en todo momento los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, y tratará esta información únicamente cuando medie la autorización previa, expresa e informada de su representante legal. La organización reconocerá la autonomía del menor de edad y garantiza que su opinión será valorada y considerada. El tratamiento se sujetará al interés superior del menor y la prevalencia de sus derechos fundamentales.

▶ 3.3.4. Gestión de videovigilancia

BIOTOTAL S.A.S. podrá realizar gestiones de videovigilancia en sus instalaciones físicas para el desarrollo de actividades relacionadas con la seguridad de los bienes, locaciones físicas y personas que allí se encuentren, o como medio probatorio en cualquier proceso administrativo, judicial o interno. Todos los titulares conocerán sobre esta actividad mediante la fijación de anuncios de alerta de videovigilancia en espacios abiertos, públicos y visibles.

▶ 3.3.5. Casos en que no es necesaria la autorización del titular

No se requerirá la autorización del titular cuando el tratamiento verse sobre los siguientes datos personales:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Los demás que la ley establezca.



4. Derechos de los Titulares de la Información

Son derechos de los titulares de los datos personales, frente a BIOTOTAL S.A.S.:

9. Decidir libre y autónomamente si autoriza o no a BIOTOTAL S.A.S. para el tratamiento de sus datos personales, y respecto de cuáles de éstos versará.
10. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
11. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento, salvo cuando esta no sea necesaria conforme a la Ley 1581 de 2012, artículo 10.
12. Ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
13. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
14. 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley.
15. Acceder en forma gratuita y ágil a sus datos personales objeto de tratamiento.
16. En el caso de datos de salud: solicitar copia de su historia clínica en cualquier momento, sin costo adicional, conforme a la Resolución 1995 de 1999.



5. Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos de los Titulares

5.1. Canales de Atención

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos ante la Gerencia de BIOTOTAL S.A.S. a través de los siguientes canales:

Correo electrónico	biototalnotificaciones@gmail.com
WhatsApp institucional	[Número de WhatsApp corporativo]
Dirección física	CL 51 N° 50-34 LC 402, Rionegro, Antioquia
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Área responsable	Gerencia General – Ana María Vargas Cuartas

5.2. Disposiciones Procedimentales

► 5.2.1. Quiénes pueden presentar peticiones, consultas o reclamos

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, artículos 13 y 16, toda petición, consulta o reclamo sobre el tratamiento de los datos personales realizado por BIOTOTAL S.A.S. podrá ser presentada por:

- El titular de la información.
- Su(s) causahabiente(s).
- Su(s) representante(s) legal(es) y/o apoderado(s).
- Las entidades públicas o administrativas y privadas que ejerzan funciones públicas.
- Por orden de autoridad judicial.
- Cualquier otro tercero autorizado expresamente por el titular o por la Ley.

► 5.2.2. Requisitos de las peticiones y/o reclamos

Todo titular presentará sus peticiones y/o reclamos ante BIOTOTAL S.A.S. mediante escrito físico o electrónico, aportando como mínimo:

- Copia del documento de identidad ampliado al 150%.
- En caso de causahabiente, representante legal o apoderado: el documento que lo acredite (poder especial, registro civil, sentencia judicial, entre otros).
- En caso de representante de persona jurídica: documento que evidencie su existencia y representación legal.
- Descripción clara de los hechos que dan lugar a la petición o reclamo.
- Cualquier otro documento considerado necesario y pertinente.

► 5.2.3. Términos para responder peticiones y/o reclamos – Ley 1581 de 2012



Consulta	Máximo diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo. Si no es posible, se informará al titular expresando los motivos y la nueva fecha, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.
Reclamo (corrección, actualización, supresión)	(1) Se incluirá leyenda 'reclamo en trámite' en la base de datos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del reclamo. (2) Término máximo para atender: quince (15) días hábiles. (3) Si no es posible, se informará al titular, pudiendo prorrogarse ocho (8) días hábiles más. (4) Si el reclamo está incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane. Si transcurren dos (2) meses sin subsanación, se entenderá desistido.

► 5.2.4. Términos para responder peticiones y/o reclamos – Ley 1266 de 2008

Si se presenta una petición o reclamo sobre tratamiento de datos con destinación a la actividad financiera, comercial y crediticia (habeas data financiero), BIOTOTAL S.A.S. observará los siguientes términos: (i) si existen fuentes de información independientes, dará traslado del reclamo en dos (2) días hábiles, debiendo resolverse en quince (15) días hábiles contados desde la presentación; (ii) si actúa como fuente de la información, resolverá directamente el reclamo; (iii) si el titular no está satisfecho con la respuesta, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente o interponer acción de tutela.



6. Vigencia de las Bases de Datos y de la Política

6.1. Vigencia de las Bases de Datos

La vigencia de las bases de datos de BIOTOTAL S.A.S. será la misma estipulada en sus estatutos sociales para el desarrollo de su objeto social, cuando tenga la calidad de responsable del tratamiento. Las historias clínicas se conservarán por un mínimo de veinte (20) años contados a partir de la fecha de la última atención, conforme a la Resolución 1995 de 1999.

Si la organización obra en condición de encargado del tratamiento, las bases de datos tendrán una vigencia determinada según las instrucciones impartidas por el responsable del tratamiento, atendiendo a sus relaciones contractuales.

6.2. Vigencia de la Política de Tratamiento

La presente política de tratamiento de la información comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su aprobación por parte de la Gerencia General de BIOTOTAL S.A.S., hasta la promulgación de otras directrices que la sustituyan. En ese mismo término, la organización publicará el aviso de privacidad y por este medio informará a la comunidad en general sobre la existencia de la presente política.

Cuando la política sea modificada, todo cambio sustancial será comunicado a los titulares a través de: (i) publicación en cartelera en las instalaciones; (ii) correo electrónico enviado a cada titular; (iii) publicación en el WhatsApp institucional; (iv) en el caso de titulares cuyo contacto no resulta posible, mediante publicación en un diario de amplia circulación.

Nota sobre datos sensibles de salud

BIOTOTAL S.A.S., en su condición de prestador de servicios de salud habilitado bajo la Resolución 3100 de 2019, reconoce que los datos de salud de sus usuarios son DATOS SENSIBLES conforme al artículo 5 de la Ley 1581 de 2012.

En consecuencia, su tratamiento requiere SIEMPRE autorización previa, expresa e informada del titular,

y estará sujeto a las medidas de seguridad más estrictas disponibles en la organización.

Ningún dato de salud será compartido con terceros sin autorización expresa del titular, salvo mandato legal o judicial.

Fecha de aprobación	Aprobó	Versión
11 de noviembre de 2025	Ana María Vargas Cuartas	1.0

Gerente General – BIOTOTAL S.A.S. · NIT 902.002.890-1
CL 51 N° 50-34 LC 402, Rionegro, Antioquia · biototalnotificaciones@gmail.com