

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
CN SAN LUCAS S.A.S.

CONTENIDO

- I. Objetivo de la política de tratamiento
- II. Autorización para el tratamiento de datos personales
- III. Finalidades del tratamiento de datos personales
- IV. Uso de datos personales en sistemas de inteligencia artificial
- V. Tratamiento de los datos personales
- VI. Derechos del titular de datos personales
- VII. Procedimientos para presentar consultas y reclamos y área encargada de atenderlos
- VIII. Información sobre el responsable del tratamiento
- IX. Vigencia y modificación de la política de tratamiento de datos personales

I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

CN San Lucas S.A.S. (en adelante “Casa Nua”), comprometida con la protección de los datos personales y en cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, en especial la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, y comprometida con la privacidad de la información **personal** de sus clientes, aliados, proveedores, contratistas, usuarios, empleados y del público en general, adopta la siguiente Política de Tratamiento de datos personales (en adelante la “Política”).

En esta Política, Casa Nua establece los lineamientos corporativos generales para el debido tratamiento de los datos personales de los titulares, los derechos de los titulares, el área responsable de atender las consultas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales.

En cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Casa Nua recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales únicamente cuando ha sido autorizado de forma previa, expresa e informada por el titular, en virtud de su propia manifestación, contratos de transmisión o contratos de transferencia de datos personales, implementando para tal efecto políticas y procedimientos claros con relación a la confidencialidad, seguridad y privacidad de los datos personales.

II. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que se encuentran registrados en las bases de datos de Casa Nua provienen de la información recolectada en virtud de vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comerciales, contractuales, laborales, o de cualquier otra índole derivadas del desarrollo de su objeto social con sus usuarios, clientes, aliados, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general.

Al momento de la recolección de datos personales, Casa Nua solicitará a los titulares la autorización para el tratamiento de los mismos, de manera previa, expresa e informando a estos su autorización, informándoles los siguientes puntos: (i) los tratamientos que realizará Casa Nua respecto de sus datos personales y las finalidades específicas del tratamiento; (ii) la facultad de responder o no a las preguntas dirigidas a menores de edad o sobre datos sensibles; (iii) los derechos que le asisten como titulares, frente a Casa Nua y demás encargados y responsables del tratamiento, y los canales habilitados

para ejercerlos; (iv) la plena identificación de Casa Nua como responsable del tratamiento; y (v) la ubicación de la presente Política y sus formas de consulta.

Los datos personales recolectados por Casa Nua, son almacenados a través de medios físicos y digitales, propios o provistos por terceros especializados, bajo medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para salvaguardar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información personal de los titulares.

III. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales de los titulares son recolectados y tratados por Casa Nua en desarrollo de su objeto social con la finalidad de:

- Finalidades corporativas y legales**
- a) Efectuar las gestiones necesarias para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de Casa Nua.
 - b) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de los contratos celebrados con los titulares de los datos personales, actuando estos en nombre propio o en representación de una persona jurídica.
 - c) Contactar al titular de los datos por diferentes medios para el cumplimiento de obligaciones contractuales y precontractuales.
 - d) Ejecutar correctamente los convenios y alianzas comerciales celebrados con terceros.
 - e) Realizar actividades de videovigilancia para velar por la seguridad de los titulares y los bienes de Casa Nua.
 - f) Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, divulgando únicamente la información estrictamente necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
 - g) Gestionar las consultas y reclamos presentados por los titulares de datos personales, respecto del tratamiento dado a éstos por Casa Nua.
- Finalidades laborales**
- a) Adelantar procesos de selección, vinculación, admisión, evaluación e ingreso del personal y talento humano de Casa Nua.
 - b) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por Casa Nua con el titular de los datos, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo, o según lo disponga la ley.
 - c) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por Casa Nua con el titular de los datos personales, en relación con el desarrollo de vínculos laborales, de aprendizaje, y de prestación de servicios.
 - d) Realizar actividades requeridas por el área administrativa de Casa Nua, incluyendo, pero sin limitarse a, la identificación plena del trabajador, aprendiz o prestador de servicios, archivo y manejo de su información de contacto y de su información académica y profesional.
 - e) La prevención de fraudes y lavado de activos, y el control de los mecanismos y protocolos de seguridad y videovigilancia de la infraestructura y las instalaciones de Casa Nua.
 - f) Implementar los protocolos de bioseguridad ordenados por el Gobierno Nacional para la realización de las actividades laborales y productivas en condiciones adecuadas de salubridad.
 - g) Conocer y hacer seguimiento al estado de salud de los empleados, aprendices, contratistas y demás personal vinculado a Casa Nua, cuando existan riesgos sanitarios que lo requieran.

- a) Mantener comunicación constante con el titular de los datos personales sobre las actividades, programas y eventos desarrollados o próximos a ser desarrollados por Casa Nua.
 - b) Realizar campañas de publicidad y mercadeo, y ofrecer productos y servicios.
 - c) Comunicar ofertas, descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
 - d) Otorgar garantía sobre los productos y servicios adquiridos, según la ley aplicable.
 - e) Gestionar trámites, solicitudes, quejas o reclamos relacionados con los productos o servicios ofrecidos por Casa Nua.
 - f) Contactar al titular de los datos por diferentes medios para realizar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por Casa Nua.
 - g) Realizar estudios de mercado, acciones de inteligencia de negocios, investigaciones de tendencias de mercado y analítica de datos que permitan establecer preferencias de consumo, utilizando los datos personales para generar información consolidada sobre hábitos, tendencias, consumos y comportamientos de los titulares. Dicha información será anonimizada para evitar la identificación individual de los titulares.
 - h) Desarrollar e implementar programas de fidelización y/o mejora de los productos y servicios para los clientes.
 - i) Atender las solicitudes relacionadas con ventas y servicio al cliente.
- Finalidades comerciales y publicitarias**

IV. USO DE DATOS PERSONALES EN SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Casa Nua podrá utilizar tecnologías de analítica avanzada y sistemas de inteligencia artificial ("Sistemas de IA") en el desarrollo de sus actividades, siempre en estricto cumplimiento de la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El tratamiento de datos personales mediante Sistemas de IA se realizará bajo los siguientes lineamientos:

(a) Finalidad y legitimidad del tratamiento

Los datos personales podrán ser utilizados en Sistemas de IA únicamente para finalidades legítimas, específicas y previamente informadas al titular, tales como la mejora de productos y servicios, la optimización de procesos internos, la analítica de información, la prevención de fraude o el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

Casa Nua verificará que el uso de Sistemas de IA sea idóneo, necesario, razonable y proporcional frente a las finalidades perseguidas.

(b) Privacidad desde el diseño y por defecto

Casa Nua incorporará principios de privacidad desde el diseño y por defecto en el desarrollo, adquisición o implementación de Sistemas de IA, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas que minimicen el tratamiento de datos personales y reduzcan riesgos para los titulares. Cuando sea posible, se privilegiará el uso de datos anonimizados, seudonimizados o agregados.

(c) Gestión de riesgos y evaluación de impacto

Previo a la implementación de Sistemas de IA que puedan implicar riesgos relevantes para los derechos de los titulares, Casa Nua realizará evaluaciones internas de riesgos y, cuando corresponda, estudios de impacto en privacidad que permitan identificar, medir y mitigar posibles afectaciones.

En caso de incertidumbre sobre riesgos significativos o potenciales daños graves, Casa Nua adoptará medidas preventivas o se abstendrá de realizar el tratamiento.

(d) Calidad y exactitud de los datos

Casa Nua procurará que los datos utilizados en Sistemas de IA sean veraces, completos, exactos, actualizados y comprensibles, evitando el uso de información parcial o que pueda inducir a error.

(e) Transparencia y derechos del titular

Los titulares podrán solicitar información sobre el uso de sus datos personales en Sistemas de IA, incluyendo las finalidades del tratamiento y los mecanismos para ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación o supresión. Casa Nua garantizará que el uso de estas tecnologías no limite ni restrinja el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales.

(f) Seguridad de la información

Casa Nua implementará medidas de seguridad apropiadas para proteger los datos personales tratados mediante Sistemas de IA contra acceso no autorizado, uso indebido, pérdida, alteración o divulgación no autorizada.

(g) Uso de información disponible en internet

La disponibilidad de información en fuentes abiertas o en internet no implica autorización para su tratamiento. Casa Nua verificará la base legal correspondiente antes de utilizar datos personales en Sistemas de IA.

(h) Responsabilidad demostrada

Casa Nua mantendrá documentación y evidencias que permitan demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales en el tratamiento de datos personales mediante Sistemas de IA.

V. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(a) Límite temporal del tratamiento de datos personales

Casa Nua dará tratamiento a los datos personales por el término que resulte necesario, para cumplir con las finalidades descritas en esta Política y, en todo caso, por un periodo no inferior al de la vigencia de la relación contractual, legal o comercial que se tenga con el titular de los datos personales. Una vez cese la finalidad o la necesidad del tratamiento de los datos personales, los mismos serán eliminados de las bases de datos de Casa Nua o serán archivados bajo medidas de seguridad adecuadas, a efectos de sólo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

(b) Tipo de datos personales que son tratados por Casa Nua

En desarrollo de las finalidades antes descritas, Casa Nua, puede recolectar, almacenar, circular, suprimir y en general, tratar datos personales de identificación de los titulares, datos de contacto, estado civil, datos de ubicación, fecha de nacimiento, género, imagen, cookies, información médica, antecedentes judiciales, historial educativo y profesional, entre otros.

En el evento en que Casa Nua recolecte y de tratamiento a datos personales de niños, niñas y adolescentes, se garantizará en todo momento el respeto por su interés superior y sus derechos fundamentales. Casa Nua solicitará la respectiva autorización para el tratamiento de los datos personales al representante legal del menor y se asegurará el derecho del menor a ser escuchado.

En el tratamiento de datos sensibles, Casa Nua dará especial cumplimiento a los principios establecidos en la ley 1581 de 2012 y a los derechos fundamentales asociados a este tipo de información. Ninguna actividad de Casa Nua estará condicionada a la entrega de datos sensibles por parte del titular, salvo que así lo requiera la ley vigente.

(c) Casa Nua actuando como encargado del tratamiento de datos personales

Casa Nua podrá recibir en calidad de encargado del tratamiento, los datos personales de los titulares proporcionados por terceros con los que tenga un vínculo contractual, sujetándose en estos eventos al cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012.

(d) Transmisión y transferencia de datos personales a terceros

Casa Nua podrá transmitir o transferir los datos personales recolectados a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, incluyendo las matrices, filiales y subsidiarias de Casa Nua, para el ejercicio de cualquiera de las finalidades antes descritas. En todo caso, Casa Nua adoptará las medidas legales y tecnológicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, y exigirá a los encargados del tratamiento el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012.

(e) Uso de cookies

Una cookie es un pequeño archivo de datos que se coloca en los ordenadores u otros dispositivos, que permite a una plataforma o sitio web reconocer a los titulares como usuarios del mismo cuando vuelva a visitar la plataforma o sitio web utilizando el mismo ordenador o navegador. Las cookies son una tecnología muy común para recordar cierta información sobre el usuario de un sitio web. Casa Nua podrá hacer uso de cookies para mejorar su plataforma o sitio web y la experiencia de navegación; y para adaptar la publicidad y el contenido que el titular visualiza. El titular podrá modificar sus preferencias sobre el uso de cookies, pero algunas restricciones de cookies implican dejar de aprovechar al máximo las ventajas disponibles en las plataformas o sitios web.

VI. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que sean objeto de tratamiento;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Casa Nua, 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;
- c) Conocer, previa solicitud dirigida a Casa Nua o al encargado del tratamiento, acerca del uso que se ha dado a sus datos personales;
- d) Actualizar y rectificar sus datos personales frente a Casa Nua o encargados del tratamiento, cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos;
- f) 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;
- g) Abstenerse de dar respuesta a preguntas sobre datos sensibles, o sobre datos de los niños, niñas y adolescentes.

VII. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR CONSULTAS Y RECLAMOS Y ÁREA ENCARGADA DE ATENDERLOS

Los procedimientos establecidos por Casa Nua para garantizar los derechos de los titulares, podrán ser ejercidos: (i) directamente por el titular de los datos personales o por su representante de tratarse de menores de edad, (ii) por los

causahabientes del titular, suministrando para el efecto la documentación que acredite dicha calidad, o (iii) por el representante o apoderado del titular, suministrando la documentación que lo acredite como tal.

Dichos procedimientos podrán ser iniciados a través de los siguientes medios:

Correo electrónico:	pqrs@casanua.co
A la atención de:	El Área de Bienestar de Casa Nua

Los titulares deben incluir en la consulta o reclamo que presenten a Casa Nua: (i) nombre y apellidos del titular, (ii) fotocopia del documento de identidad del titular, o del representante junto con los documentos que acrediten tal representación, (iii) los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, (iv) la petición concreta, (v) la dirección para recepción de notificaciones, nombre completo e información de contacto, y (vi) los documentos que quieran hacer valer, incluyendo una copia del documento de identidad del titular y los documentos para su acreditación.

El Área de Bienestar de Casa Nua (el “Oficial de Privacidad”) será la encargada de recibir las consultas o reclamos de los titulares de los datos personales. Esta área realizará el procedimiento interno necesario para garantizar una respuesta clara, eficiente, comprensible y oportuna al titular del dato personal.

(a) Funciones del Oficial de Privacidad

El Oficial de Privacidad será el encargado de velar por el cumplimiento de la presente Política, así como de gestionar las consultas, quejas y reclamos que presenten los titulares. En particular, las principales funciones del Oficial de Privacidad son:

1. Ser el principal responsable en la protección de los datos personales los cuales sean objeto de tratamiento por parte de Casa Nua;
2. Dar trámite a las solicitudes, quejas y reclamos de los titulares para el ejercicio de los derechos contemplados en la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, complementen o adicionen;
3. Velar por la efectiva implementación de la Política para el cumplimiento de las normas de protección de datos personales, y para la implementación de buenas prácticas internas en la gestión integral de datos personales.

(b) Procedimiento para la atención de *consultas*

El titular podrá presentar *consultas* a Casa Nua para efectos de: (i) conocer el uso dado a sus datos personales, (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada a Casa Nua, o para (iii) acceder a los datos personales que se encuentren en los sistemas de Casa Nua. Las consultas deberán ser presentadas indicando en el asunto del mensaje “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”.

Las consultas presentadas serán resueltas por el Oficial de Privacidad dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir del recibo de la consulta. Si la consulta está incompleta, Casa Nua requerirá al titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de Casa Nua. Si pasaren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por Casa Nua sin que sea atendido por el titular, se entenderá que este ha desistido de su consulta. El tiempo de respuesta de las consultas podrá ser incrementado en cinco (5) días hábiles, cuando la misma no pudiere ser atendida en el término inicial, hecho que informará Casa Nua al titular.

(c) Procedimiento para la atención de *reclamos*

El titular podrá presentar *reclamos* a Casa Nua para efectos de (i) informar un indebido tratamiento efectuado a sus datos personales, (ii) corregir, actualizar o solicitar la supresión de sus datos personales, o para (iii) revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

El Oficial de Privacidad dará respuesta a los reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de este. Si el reclamo está incompleto, Casa Nua requerirá al titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de Casa Nua. Si pasaren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por Casa Nua sin que haya sido atendido por el titular, se entenderá que este ha desistido de su reclamo.

El tiempo de respuesta de los reclamos podrá ser incrementado en ocho (8) días hábiles, cuando el mismo no pudiere ser atendido en el término inicial, hecho que informará Casa Nua al titular. En el evento en que Casa Nua no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado de este a quien sea competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, e informará este hecho al titular.

Resulta necesario advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando titular tenga vigente un deber legal o contractual con Casa Nua.

VIII. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Casa Nua se identifica con los siguientes datos:

Razón social	CN San Lucas S.A.S.
NIT	901198552 - 2
Representante Legal	ADRIANA MARIA TORO BRAND
Domicilio	Medellín, Antioquia, Colombia
Dirección	Cl 20 ASur #22-394, El Poblado, Medellín, Antioquia
Teléfono	+57 300 5000719
Correo electrónico	dirsalud@casanua.co

IX. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política rige a partir de su publicación, cuya fecha se indica al final de este documento.

Esta Política entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación y se mantendrá vigente mientras subsistan las finalidades del tratamiento o exista la necesidad de conservar los datos personales conforme a la ley. Casa Nua podrá modificar esta Política en cualquier momento, con el fin de ajustarla a cambios normativos, decisiones judiciales, criterios de autoridades competentes o mejores prácticas en la materia. Cualquier modificación será informada a los titulares mediante los medios autorizados por estos y a través del sitio web oficial de la empresa www.casanua.co, donde se pondrá a disposición la versión actualizada de la Política junto con su fecha de entrada en vigor.

Fecha: 6 de marzo de 2026
CN San Lucas S.A.S.