



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### LIENZOTÚ WEB

Por medio del presente documento LIENZOTÚ S.A.S., en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, establece la Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”), por medio de las cuales determinará los criterios para su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión. Lo anterior con el fin de garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que LIENZOTÚ S.A.S. haya recolectado sobre ellas o haya recibido con ocasión al giro ordinario de su objeto social. Para los efectos de esta Política de Tratamiento de Datos Personales LIENZOTÚ S.A.S. será la Responsable del tratamiento y de la aplicación de la misma.

#### **1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

##### **1.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.**

La entidad responsable y encargada del tratamiento de los datos personales consignados en las bases de datos es LIENZOTÚ S.A.S. identificada con el NIT 901561846 (en adelante “LIENZOTÚ”), con domicilio principal en la ciudad de Medellín. Los datos de contacto del responsable del tratamiento de los datos personales son:

- Nombre: Valeria Vélez Wolff
- Correo electrónico: valeriavez.wolff@lienzotu-lab.com

##### **1.2 ALCANCE.**

LIENZOTÚ garantiza que todos sus empleados o personas vinculadas conozcan y se obliguen a cumplir las Políticas. De igual forma, adelantará las labores de capacitación, actualización y divulgación que sean necesarias para que sus funcionarios acaten la Política de Tratamiento.

#### **2. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DEL MANEJO DE DATOS PERSONALES**

##### **2.1. RECOLECCIÓN.**

LIENZOTÚ recolectará información personal de sus usuarios con ocasión del uso y las interacciones que estos tengan en la APP LIENZOTÚ o en los distintos eventos o actividades que desarrolle LIENZOTÚ. Dicha información es recolectada por medios electrónicos o físicos, tales como formularios o encuestas, y podrá comprender, en general, pero sin limitarse a: nombres, teléfonos, números de identificación, correos electrónicos, ciudad de residencia, intereses y otros datos de contacto que resulten necesarios para utilización de la página web de LIENZOTÚ.

##### **2.2. TRATAMIENTO**

La información que conste en las bases de datos de LIENZOTÚ estará sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total. LIENZOTÚ siempre realizará el Tratamiento en estricto cumplimiento de las finalidades autorizadas por el Titular. En el evento que se llegare a recolectar Datos Sensibles, los mismos serán tratados estrictamente con las finalidades autorizadas por el titular, quien tendrá el derecho a decidir si brinda o no la información considerada como sensible. Asimismo, la recolección de Datos Sensibles se hará en cumplimiento de las disposiciones pertinentes de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## 2.3. FINALIDAD

LIENZOTÚ recolectará la información personal de los usuarios que naveguen, utilicen y se suscriban en su plataforma con el objeto de almacenarla, usarla y circularla para las siguientes finalidades:

1. Almacenar la información en su base de datos.
2. Realizar tareas administrativas y gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
3. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
4. Realizar análisis de información para la venta de suscripciones y contenidos premium focalizados para los usuarios.
5. Elaborar perfiles de audiencias y tráfico de APP, incluyendo información sobre horario de consulta o acceso a la APP, sitios visitados, tiempo en la app, y demás información relevante para mejorar el servicio.
6. Elaborar con los datos recolectados análisis de opinión, de mercado o de consumo.
7. Efectuar encuestas de satisfacción respecto del contenido ofrecidos por LIENZOTÚ.
8. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial o red de distribución, mercadeo por cualquier medio, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual LIENZOTÚ tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo.
9. Contactar al Titular a través de medios electrónicos como mensajes de texto, chat o correo electrónico para el envío de contenidos en general, así como de campañas de fidelización o mejora de servicio.
10. Utilizar la información con fines comerciales incluyendo, pero sin limitarse a, publicidad, campañas de mercadeo, presentación de productos y servicios de interés para el usuario.
11. Contactar al Titular a través de medios electrónicos como mensajes de texto, chat o correo electrónico para el envío de contenidos en general, así como de campañas de fidelización.
12. Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales LIENZOTÚ haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
13. Realizar licenciamiento de las bases de datos de LIENZOTÚ.

## 3. PRINCIPIOS

### 3.1. PRINCIPIOS DEL MANEJO DE DATOS PERSONALES.

LIENZOTÚ realizará el Tratamiento de los Datos Personales con estricto apego a lo establecido en las leyes de la República de Colombia, en especial, por la Ley 1581 de 2012, por el Decreto 1377 de 2013, y las demás que las adicionen, modifiquen o complementen. De igual forma el Tratamiento se regirá por los siguientes principios:

1. Principio de finalidad: el Tratamiento de los Datos Personales realizado por LIENZOTÚ siempre obedecerá a una finalidad legítima y permitida por la ley, la cual le será oportunamente informada al Titular.
2. Principio de libertad: el Tratamiento sólo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
3. Principio de veracidad: la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, de acuerdo con los datos que haya suministrado el Titular.
4. Principio de transparencia: el Titular de los Datos Personales tendrá derecho en todo momento a obtener de la LIENZOTÚ, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia y Tratamiento de los datos que le conciernen.
5. Principio de acceso y circulación restringida: el Tratamiento de los Datos Personales se sujetará a los límites que se derivan de la naturaleza de los mismos, de las disposiciones del decreto 1377 de 2013, la ley 1581 de 2012, y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá realizarlo LIENZOTÚ por sí mismo, o en asocio con otras personas, en virtud de las alianzas que realice. Los datos personales no estarán



disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

6. Principio de seguridad: la información sujeta a Tratamiento por LIENZOTÚ, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a procurar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación el Tratamiento.

#### **4. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

##### **4.1. AUTORIZACIÓN.**

Sin perjuicio de las excepciones consagradas en la Ley 1581 de 2012, LIENZOTÚ siempre requerirá la autorización previa e informada del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales de acuerdo con la finalidad establecida en la presente Política. La autorización por parte del Titular podrá ser obtenida o concedida por cualquier medio y siempre podrá ser objeto de consulta posterior por parte del Titular. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

##### **4.2. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.**

LIENZOTÚ adoptará las medidas tecnologías o mecánicas necesarias para mantener registro de las autorizaciones otorgadas por los Titulares, así como prueba de la fecha y forma en que fue obtenida la autorización.

##### **4.3. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.**

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a LIENZOTÚ la supresión de sus Datos Personales o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en la presente política de tratamiento de datos. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de LIENZOTÚ.

#### **5. DERECHOS Y DEBERES.**

##### **5.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.**

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales almacenados por LIENZOTÚ. 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;
2. Solicitar prueba de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales otorgada a LIENZOTÚ.
3. Ser informado por LIENZOTÚ del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les hayan dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de tratamiento de datos personales.



5. 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 de los datos, LIENZOTÚ han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
7. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

## 5.2. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.

Los derechos del Titular podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad con la presentación de su cédula de ciudadanía o documento equivalente.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad con el correspondiente registro civil.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento con el correspondiente poder.

## 5.3. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LIENZOTÚ

En atención a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, LIENZOTÚ se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para obrar con diligencia en la prevención de su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Procurar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades reportadas por los Titulares, 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.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta, si así lo informa el Titular, y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
11. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
12. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso y Tratamiento dado a sus datos.
13. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.4. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, LIENZOTÚ o a quien esta delegue se compromete, en calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales, a cumplir con los siguientes deberes:



1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
4. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por el Titular en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
5. Insertar en la base de datos la leyenda «información en discusión judicial» una vez sea notificado por parte de una autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
6. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella de conformidad con la Ley 1581 de 2012.
8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 6. CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

### 6.1. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Titular de los Datos Personales podrá ejercer los derechos establecidos en el numeral 5.1 de la presente Política y los demás contenidos en la ley y la Constitución a través de los canales o medios dispuestos por LIENZOTÚ para la atención al público, el correo electrónico [protecciondedatos@lienzotu-lab.com](mailto:protecciondedatos@lienzotu-lab.com), cuya información se puede consultar [www.lienzotu-lab.com](http://www.lienzotu-lab.com), disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de Datos Personales. También se podrá utilizar la sección de “Contáctenos” en la página [www.lienzotu-lab.com](http://www.lienzotu-lab.com)

### 6.2. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

El Titular de Datos Personales que tengan consignada información en las bases de datos de la LIENZOTÚ, o sus causahabientes, podrán presentar peticiones, quejas y reclamos, en ejercicio de los derechos previstos en el numeral 5.1 de este documento, respecto de los datos que haya suministrado en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, y deberá contener en cuanto la siguiente información:

1. Nombre completo y apellidos;
2. Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto);
3. Medios para recibir respuesta a su solicitud;
4. Motivos y hechos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información);
5. Firma (si aplica) y número de identificación; Las consultas serán atendidas por parte de LIENZOTÚ en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. 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 exceder los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. LIENZOTÚ podrá remitir la respuesta de la consulta o reclamación al Titular de la información vía correo electrónico o correo certificado. Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio. El Titular o las



personas legitimadas para ejercer sus derechos, deberán agotar el trámite de consulta ante LIENZOTÚ como requisito previo a la presentación de cualquier queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio

## 7. DISPOSICIONES VARIAS.

### 7.1. PUBLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Las presente políticas estarán a disposición del público a través de la siguiente [www.lienzotu-lab.com](http://www.lienzotu-lab.com)

### 7.2. MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS

Las presente políticas podrán ser modificado por LIENZOTÚ con previo aviso a los Titulares de la Información Personal, dichas modificaciones serán publicadas en la mencionada página web. LIENZOTÚ notificará a los Titulares sobre cualquier modificación que realice a la presente Política de Tratamiento con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la entrada en vigencia de la política modificada. En el evento en el Titular no estuviera de acuerdo con las modificaciones realizadas la presente Política de Tratamiento tendrá derecho solicitar la supresión de sus Datos Personales de conformidad con el procedimiento descrito en el numeral 5.2.

## 8. VIGENCIA

Entrada y período de vigencia. La presente Política de Tratamiento entra en vigencia a partir del día 1 de noviembre de 2025, y estará vigente por un periodo igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

## DISCLAIMER

La aplicación funciona exclusivamente como una plataforma tecnológica para poner en contacto a los usuarios (pacientes) con profesionales independientes (psicólogos). La Compañía no es responsable de los servicios profesionales prestados por los psicólogos, ni supervisa, avala o garantiza la calidad, exactitud o resultados de dichos servicios.

La relación profesional, incluyendo el manejo de la información confidencial compartida por el paciente, es estrictamente entre el paciente y el psicólogo. La Compañía no asume responsabilidad alguna por el tratamiento, asesoría o cualquier otro aspecto derivado de la prestación del servicio profesional. El usuario reconoce que es el único responsable de verificar la idoneidad del profesional con el que decida interactuar.