

	AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS		
	MANUAL DE DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS.		
Código:	Fecha elaboración: 08-01-2026	Versión: 02	Página 1 de 3

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, **AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S**, con NIT. **901.522.132-2**, en su calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales, pone en conocimiento de los titulares el presente manual, mediante el cual se establecen sus derechos y los procedimientos para ejercerlos.

I. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento 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) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) 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 y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

II. PERSONAS QUE PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS

Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

1. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los medios que disponga el Responsable del Tratamiento.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

III. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE CONSULTA:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos del Responsable del Tratamiento.



AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS

MANUAL DE DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS.

Código:

Fecha elaboración: 08-01-2026

Versión: 02

Página 2 de 3

1. La consulta deberá formularse a través de los canales habilitados por la empresa, garantizando la prueba de su radicación.
2. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
3. 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

IV. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMOS

4.1 El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento que contenga como mínimo:

- Identificación del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Dirección física o electrónica para notificaciones
- Documentos que se quieran hacer valer, cuando sea el caso.

Si el reclamo resulta incompleto, se 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.

4.2 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.

4.3 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.

V. CANALES PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

- Teléfono: 3017569592
- Correo electrónico: calidad@ageyecare.co
- Punto de atención: Calle 119 # 7 – 14 consultorio 318



AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS

MANUAL DE DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS.

Código:

Fecha elaboración: 08-01-2026

Versión: 02

Página 3 de 3

VI. VIGENCIA

La presente Política de Aviso de Privacidad entra en vigencia a partir de su aprobación y será revisada anualmente o cuando las condiciones institucionales lo requieran.

Atentamente,

Firmado por:

VIVIANA CASTELLANOS ACEVEDO

2026/1/08

Administración General

AG EYE CARE PROFESSIONALS S.A.S.

Aprobado por:

JORGE AUGUSTO GÓMEZ SILVA

2026/1/08

Representante Legal

AG EYE CARE PROFESSIONALS SAS