Política de Tratamiento de Datos Personales

Versión 1.0 · Vigente desde el 24 de septiembre de 2026

1. Identificación del responsable

SANAMENTE GLOBAL S.A.S. (en adelante, "Sanamente"), identificada con NIT 901.824.790, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, es la responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través del sitio web https://sanamente.co y de sus canales de atención.

- Correo electrónico para asuntos de datos personales: info@sanamente.co
- Sitio web: https://sanamente.co
- Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

2. Marco legal y alcance

Esta política se expide en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015) y las demás normas que los modifiquen o complementen. En lo relacionado con el secreto profesional y la confidencialidad del acompañamiento psicológico, se tiene en cuenta la Ley 1090 de 2006.

Aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por Sanamente, y es de obligatorio cumplimiento para sus colaboradores, contratistas y los terceros que traten datos por cuenta de Sanamente.

3. Definiciones

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

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

Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los datos relativos a la salud.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Responsable del tratamiento: quien decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos; en este caso, Sanamente.

Encargado del tratamiento: quien trata datos personales por cuenta del responsable.

Transmisión: comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta del responsable.

Transferencia: envío de datos a otro responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

4. Qué hace Sanamente

Sanamente es una plataforma tecnológica que conecta a los usuarios con orientadores y profesionales independientes para agendar sesiones de acompañamiento, presenciales o virtuales, y gestiona el recaudo del pago de esas sesiones. Sanamente no presta directamente el servicio de salud ni de acompañamiento psicológico.

La información que el usuario comparte con el orientador durante las sesiones, así como los registros o historias que el orientador lleve de su proceso, están bajo la responsabilidad del orientador, sujetos al secreto profesional y a la normativa que regula su ejercicio. Sanamente no graba las sesiones ni accede a su contenido.

5. Datos que tratamos

Usuarios que agendan una sesión:

- Datos de identificación y contacto: nombre completo, correo electrónico y, si decide darlo, número de teléfono.
- Datos del agendamiento: orientador y especialidad elegidos, fecha, hora, duración y modalidad de la sesión, y el enlace de la reunión virtual.
- Información que el usuario decida escribir en el campo de comentarios, como el motivo de consulta. Puede incluir datos sensibles de salud (ver numeral 7).
- Datos del pago: valor, referencia, estado de la transacción y medio de pago usado (por ejemplo, tarjeta, PSE o Nequi). Sanamente no recibe ni almacena números de tarjeta, claves ni credenciales bancarias: estos datos los procesa directamente la pasarela de pagos Wompi.
- Registro de la autorización: fecha, hora y versión de esta política aceptada, y el historial de correos enviados y cambios de estado del agendamiento.

Orientadores y profesionales: nombre, fotografía, formación, especialidades, descripción profesional, valor de la sesión, disponibilidad y datos de contacto, para publicar su perfil y gestionar su agenda.

Navegación: el sitio guarda de forma temporal en el navegador del usuario (almacenamiento de sesión) el avance del agendamiento, que se borra al cerrar la pestaña. Sanamente no usa cookies publicitarias ni herramientas de analítica de terceros. Los proveedores de alojamiento pueden registrar datos técnicos, como la dirección IP, con fines de seguridad.

6. Finalidades del tratamiento

- Crear, gestionar, confirmar, reprogramar y cancelar los agendamientos de sesiones.
- Procesar y verificar el pago de las sesiones a través de la pasarela de pagos, y atender reembolsos o novedades de pago.
- Compartir con el orientador asignado los datos necesarios para prestar la sesión: nombre, datos de contacto, fecha, modalidad y los comentarios que el usuario haya escrito.
- Generar y enviar el enlace de la sesión virtual.
- Enviar mensajes sobre el agendamiento: confirmaciones, recordatorios, avisos de pago recibido, rechazado o no completado, y cancelaciones.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los titulares.
- Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias, y atender requerimientos de autoridades competentes.

- Prevenir el fraude y mantener la seguridad de la plataforma.
- Elaborar estadísticas internas con información agregada o anonimizada para mejorar el servicio.

Sanamente no vende ni cede los datos personales, y no los usa para enviar publicidad sin una autorización previa, expresa y separada del titular.

7. Datos sensibles y de menores de edad

El usuario no está obligado a entregar datos sensibles. Los comentarios sobre su motivo de consulta o su estado de salud son opcionales y solo se usan para que el orientador asignado pueda preparar la sesión. Al aceptar esta política, el usuario autoriza de manera expresa el tratamiento de los datos sensibles que decida compartir, con esa única finalidad.

Cuando la sesión sea para una persona menor de edad, el agendamiento debe hacerlo su padre, madre o representante legal, quien otorga la autorización. El tratamiento respetará el interés superior del menor y sus derechos fundamentales.

8. Encargados y transmisión internacional de datos

Para operar la plataforma, Sanamente se apoya en proveedores que tratan datos por su cuenta, bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad:

- Cloudflare, Inc.: alojamiento del sitio, la base de datos y el almacenamiento (servidores fuera de Colombia, incluidos Estados Unidos).
- Resend: envío de los correos electrónicos transaccionales (Estados Unidos).
- Wompi (Bancolombia S.A.): procesamiento de los pagos (Colombia).
- Servicios de videollamada, como Jitsi Meet u otro que indique el orientador (por ejemplo, Google Meet o Zoom), para las sesiones virtuales.

Al aceptar esta política, el titular autoriza la transmisión de sus datos a estos encargados, incluidos los ubicados fuera de Colombia, exclusivamente para las finalidades aquí descritas.

9. Derechos del titular

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante Sanamente.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.

10. Deberes de Sanamente

Sanamente se compromete a garantizar el ejercicio de estos derechos; conservar prueba de la autorización; informar la finalidad de la recolección; conservar la información con las medidas de seguridad necesarias; mantenerla veraz y actualizada; tramitar las consultas y reclamos en los términos de ley; e informar a la SIC cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad que afecten la información de los titulares.

11. Cómo ejercer sus derechos

El titular, sus causahabientes o su representante pueden enviar su solicitud al correo info@sanamente.co, con el asunto "Datos personales", indicando nombre completo, correo con el que agendó, la descripción de lo que solicita y los documentos que quiera hacer valer. Sanamente podrá verificar la identidad del solicitante antes de responder.

- Consultas: se responden en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no es posible, se informará el motivo y la nueva fecha, que no superará cinco (5) días hábiles adicionales.
- Reclamos (corrección, actualización, supresión o incumplimiento): se atienden en un máximo de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo, prorrogables hasta ocho (8) días hábiles más, informando el motivo. Si el reclamo está incompleto, se pedirá completarlo dentro de los cinco (5) días siguientes; si pasan dos (2) meses sin respuesta del solicitante, se entenderá que desistió.

12. Seguridad de la información

Sanamente aplica medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos: comunicación cifrada (HTTPS), acceso al panel de administración con usuario, contraseña y roles, acceso de cada orientador solo a sus propios agendamientos, credenciales de pago guardadas únicamente en el servidor y registro de las operaciones de pago y de los cambios en los agendamientos.

13. Tiempo de conservación

Los datos se conservan mientras sean necesarios para las finalidades descritas y durante el tiempo que exijan las normas contables, tributarias y comerciales aplicables a los registros de los servicios y pagos. Cumplido ese término, o cuando el titular lo solicite y no exista un deber legal de conservarlos, los datos se suprimirán o anonimizarán.

14. Autorización

La autorización se obtiene cuando el titular marca la casilla de aceptación de esta política en el formulario de agendamiento, antes de enviar sus datos. Sanamente guarda la fecha, la hora y la versión de la política aceptada como prueba de la autorización.

15. Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 24 de septiembre de 2026 (versión 1.0). Cualquier cambio sustancial se publicará en https://sanamente.co y, cuando afecte la finalidad del tratamiento, se solicitará una nueva autorización. Las bases de datos estarán vigentes mientras Sanamente desarrolle su objeto social.