

# Política de Tratamiento De Información Personal

**ramédicas**  
operador logístico farmacéutico

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

### 1. PRESENTACIÓN

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal es el documento exigido por la Ley donde se establecen las directrices adoptadas por RAMEDICAS S.A.S para realizar tratamiento de datos personales en concordancia con las disposiciones normativas que rigen la materia y en respeto de la reserva y confidencialidad de la información contenida en datos médicos y relativos a la salud, y demás derechos que asisten a los titulares de información. De este modo, expone los compromisos relativos a la protección de los datos personales por parte de RAMEDICAS S.A.S y se aplica específicamente a las bases de datos sometidas a su control y administración, así como a las operaciones que realizan sus Encargados del tratamiento.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

RAMEDICAS S.A.S propietaria del Establecimiento de comercio Ramedicas S.A.S, dedicado a la distribución, dispensación, operación logística farmacéutica, y la comercialización de medicamentos para el consumo humano, en su condición de Responsable del Tratamiento, ha desarrollado las políticas incorporadas en el presente documento, para ser aplicadas en el manejo de la información personal que sea tratada por esta de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

RAMEDICAS S.A.S pone a disposición de los interesados sus datos de identificación y contacto:

- a. **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:** RAMEDICAS S.A.S
- b. **NIT** 901429936-1
- c. **DOMICILIO PRINCIPAL:** Bucaramanga (Santander)
- d. **DIRECCIÓN:** Carrera 31 W # 71-70 Bodega 4 Parque Industrial Provincia de Soto 1
- e. **CORREO ELECTRÓNICO:** [administracion@ramedicas.com](mailto:administracion@ramedicas.com)
- f. **TELÉFONO:** (7) 6378722
- g. **SITIO WEB:** [www.ramedicas.com](http://www.ramedicas.com)

### 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

En la prestación de sus servicios, RAMEDICAS S.A.S se caracteriza por brindar una atención humanizada, segura y conforme a criterios éticos, en virtud de lo cual la información personal que es entregada por los clientes, proveedores, trabajadores y demás titulares de datos personales, es tratada de manera legítima y responsable, garantizando en todo momento el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos y cumpliendo a cabalidad los principios y normatividad aplicable en materia de protección de datos.

De este modo, las operaciones de gestión de información personal se desarrollan asegurando la protección de la intimidad, dignidad, honor, honra y privacidad de las personas, y actuando en el marco de lo ordenado

por la Constitución Política de Colombia y el Régimen General de Protección de datos personales que corresponde a la siguiente estructura normativa:

**Artículo 15 de la Constitución Política.** Consagra el derecho fundamental que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data. Esta disposición representa el fundamento constitucional del conjunto de normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

**Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Es el principal instrumento normativo promulgado en materia de Protección de datos personales, mediante el cual se establecen las condiciones mínimas que deben observarse para efectuar tratamiento adecuado de datos personales.

**Decreto Reglamentario 1377 de 2013.** Complementa y aclara las disposiciones normativas contenidas en la Ley 1581 de 2012 y precisa el alcance de los deberes que están llamados a cumplir los Responsables y Encargados del tratamiento de datos personales.

**Decreto Reglamentario 886 de 2014.** Define aspectos puntuales relativos a la obligación de realizar la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos que administra la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Resolución 1995 de 1999.** Establece las normas para el manejo de la Historia Clínica, y se refiere expresamente al carácter obligatorio y reservado de este documento.

**Ley 23 de 1981.** Consagra las normas en materia de ética médica y reconoce la Historia Clínica como un documento privado sometido a reserva, cuyo conocimiento debe ser restringido conforme a la autorización del paciente u orden legal.

Las normas relacionadas pueden ser modificadas o adicionadas, las cuales en todo caso harán parte integral de la presente política.

**Decreto 2200 de 2005.** Tiene por objeto regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico. Las disposiciones de este decreto se aplicarán a los prestadores de servicios de salud, incluyendo a los que operen en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993, a todo establecimiento farmacéutico donde se almacenen, comercialicen, distribuyan o dispensen medicamentos o dispositivos médicos, en relación con el o los procesos para los que esté autorizado y a toda entidad o persona que realice una o más actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico.

**Resolución 1403 de 2007:** Tiene por objeto determinar los criterios administrativos y técnicos generales del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y adoptar el Manual de condiciones esenciales y procedimientos del Servicio Farmacéutico.

**Resolución 839 de 2017:** Tiene por objeto establecer el manejo, custodia, tiempo de retención, conservación y disposición final de los expedientes de las historias clínicas, así como reglamentar el

**procedimiento** que deben adelantar las entidades del SGSSS, para el manejo de estas en caso de liquidación.

#### 4. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente política se definen los siguientes conceptos:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- b. **Autorizado o apoderado:** Persona autorizada por un titular de datos personales para que efectúe cualquier solicitud, trámite o consulta ante RAMEDICAS S.A.S, por cuenta de quien autoriza.
- c. **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- d. **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra (el causante), por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- e. **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada a la identificación del Titular.
- f. **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- g. **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, información sobre gustos, intereses y tendencias.
- h. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- i. **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, y los datos de contacto personal.
- j. **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, antecedentes médicos y quirúrgicos, y los datos biométricos.
- k. **Dato sobre la salud:** Son aquellos datos de naturaleza sensible concernientes a la salud pasada, presente o futura, de carácter física o psicológica, de una persona natural, relativa a su sanidad, enfermedad, diagnóstico, tratamiento, estado de gravedad; e incluye además sus hábitos alimenticios

y sexuales, estilo de vida, adicciones y consumo de alcohol y drogas. Igualmente se consideran datos sobre la salud las informaciones referentes al cuerpo humano, los datos genéticos, antecedentes familiares, la raza, características físicas y todas aquellas informaciones relevantes para la prestación de los servicios médicos asistenciales.

- l. Dispensación:** Es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Cuando la dirección técnica de la droguería, o del establecimiento autorizado para la comercialización al detal de medicamentos, esté a cargo de personas que no ostenten título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente versará únicamente sobre los aspectos siguientes: condiciones de almacenamiento; forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral; medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento; y, la importancia de la adherencia a la terapia.
- m. Distribución física de medicamentos y dispositivos médicos:** Es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el servicio farmacéutico o el establecimiento farmacéutico, estableciéndose vínculos entre el prestador del servicio, el usuario y los canales de distribución.
- n. Establecimiento farmacéutico:** Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento.
- o. Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de RAMEDICAS S.A.S, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. RAMEDICAS S.A.S también podrá ser Encargado del tratamiento frente a aquellos sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.
- p. Historia Clínica:** Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente. Dicho documento únicamente puede ser conocido por el paciente, terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- q. Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- r. Persona o área responsable de la gestión de consultas y reclamos:** Persona(s) que han sido designadas internamente por RAMEDICAS S.A.S para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.

- s. **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante RAMEDICAS S.A.S, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato. Cuando un proveedor sea persona jurídica y a su vez, este contrate a personal para desarrollar el proyecto encomendado, la responsabilidad de solicitar la autorización del tratamiento de datos será del proveedor. Para los efectos del tratamiento de información, el proveedor entrega sus datos personales para que sean administrados por RAMEDICAS S.A.S
- t. **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- u. **Responsable del tratamiento de la información:** Persona natural o jurídica que decide sobre la administración de las bases de datos y la gestión de los datos personales.
- v. **Titular del dato:** Persona natural que ostenta la titularidad y propiedad de los datos sobre los cuales RAMEDICAS S.A.S realiza cualquier tipo de tratamiento.
- w. **Trabajador:** Es toda persona que en virtud de un contrato laboral se encuentra vinculado a RAMEDICAS S.A.S.
- x. **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- y. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- z. **Tratamiento:** Cualquier operación física o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

## 5. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE DATOS

RAMEDICAS S.A.S cuenta con talento humano altamente capacitado en buenas prácticas para la gestión de información personal y comprometida con la protección de datos personales. En este sentido, sus actividades diarias se rigen por diversos principios que buscan proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento, así como la confidencialidad y seguridad de la información personal. Estos principios inspirados en la Ley 1581 de 2012 son:

**Principio de libertad.** La información personal de naturaleza semiprivada, privada y sensible sólo podrá ser tratada cuando medie autorización libre, previa y expresa de su titular salvo en los casos excepcionales contemplados en la ley. El consentimiento que el titular otorgue para la disposición de sus datos personales será debidamente informado respecto a su alcance, fines y derechos que le asisten.

**Principio de necesidad.** Los datos personales objeto de tratamiento serán aquellos que resulten necesarios, pertinentes y adecuados de acuerdo con el ámbito y las finalidades explícitas y legítimas para las que hayan sido recabados. La información personal solicitada al Titular en ningún caso será excesiva

o incoherente en relación con la destinación o uso que recibirá la misma al interior de RAMEDICAS S.A.S.

**Principio de finalidad.** Los datos de carácter personal sometidos a tratamiento no podrán ser utilizados para finalidades incompatibles o contrarias con aquellas que el titular hubiere autorizado. No se considerará incompatible el tratamiento posterior que obedezca a fines históricos, estadísticos, contables o científicos.

**Principio de veracidad.** Los datos personales serán exactos y completos de forma que respondan con veracidad a la realidad actual de su titular. Cuando el titular proporcione directamente los datos personales, se presumirá de buena fe que los mismos son ciertos y veraces.

**Principio de lealtad.** El tratamiento de información personal se realizará de manera leal y lícita en concordancia con los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, garantizando el libre ejercicio de los derechos de los titulares.

**Principio de acceso y circulación restringida.** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento de información personal se realiza por personas autorizadas por el Titular y su circulación y acceso se restringe a quienes tienen necesidad de conocer la información en virtud de las funciones o servicios que desarrollan.

**Principio de seguridad.** La información objeto de tratamiento se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de aquellos datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

## **6. TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL**

La operación diaria de RAMEDICAS S.A.S requiere conocer y tratar datos personales. Los titulares sobre los cuales tratamos información son:

- a. Trabajador
- b. Ex trabajador
- c. Aspirante a Trabajador
- d. Practicante
- e. Contratista
- f. Testigo de accidente Laborales
- g. Aprendiz SENA
- h. Proveedores Administrativos
- i. Visitantes
- j. Conductores
- k. Cliente Activo

- I. Cliente Potencial
- m. Cliente Retirado o inactivo
- n. Conductor Potencial
- o. Peticionario
- p. Proveedores Compras
- q. Familiar del trabajador

## **7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

RAMEDICAS S.A.S utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

- 1) Mantener comunicación y contacto constante con los Clientes Potenciales y Clientes Activos sobre las condiciones y características de los productos o servicios ofrecidos por RAMEDICAS S.A.S.
- 2) Realizar campañas de comunicación masivas de ofertas y promociones a los Clientes Potenciales y Clientes de RAMEDICAS S.A.S
- 3) Solicitar a los Clientes de RAMEDICAS S.A.S evaluación de los servicios prestados.
- 4) Proveer a los Clientes de RAMEDICAS S.A.S el acceso a los productos y/o servicios contratados.
- 5) Realizar campañas publicitarias y comerciales para la promoción de los productos y Servicios de RAMEDICAS S.A.S.
- 6) Suscribir los contratos y convenios requeridos con los clientes, contratistas, y proveedores.
- 7) Realizar captura de evidencias fotográficas o fílmicas durante eventos sociales internos que realice RAMEDICAS S.A.S.
- 8) Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
- 9) Iniciar el proceso de selección y contratación de trabajadores, aprendices Sena y practicantes junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, exámenes médicos de ingreso y egreso, exámenes médicos preventivos, programas de vigilancia epidemiológica, entre otros.
- 10) Contactar a las referencias de los Clientes potenciales, Clientes activos, Proveedores, Contratistas y aspirantes a trabajadores para verificar los datos relacionados en las diferentes solicitudes.
- 11) Realizar el proceso de evaluación, selección y contratación de los Proveedores y Contratistas.



- 12) Contactar vía móvil (teléfono), correo electrónico y comunicación escrita, a los Clientes activos, en caso de que algunos de éstos incurran en mora con las obligaciones contraídas por estos a favor de RAMEDICAS S.A.S.
- 13) Realizar consultas en las centrales de información y riesgo, entidades de consulta de bases de datos, operadores de información o ante otras entidades con las que pretenda establecer alianzas o vínculos con el fin de verificar el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas por los Clientes.
- 14) Reportar ante los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas contraídas por los Clientes derivadas de la adquisición de los productos o servicios ofrecidos por RAMEDICAS S.A.S.
- 15) Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
- 16) Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
- 17) Almacenar información de los familiares de trabajadores de RAMEDICAS S.A.S con el fin de que los mismos puedan adquirir los beneficios ofrecidos por RAMEDICAS S.A.S.
- 18) Preservar la seguridad de los visitantes, proveedores, contratistas y trabajadores a las sedes físicas del establecimiento de comercio RAMEDICAS S.A.S mediante la captura de imágenes por los sistemas cerrados de televisión internos.
- 19) Reportar la información tributaria a las entidades competentes.
- 20) Resguardar información laboral y pensional de los Ex trabajadores con el fin de dar cumplimiento normativo en materia laboral y reportar la información a las entidades competentes.
- 21) Reportar la información de carácter estadístico a las autoridades competentes.
- 22) Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con de RAMEDICAS S.A.S manera directa o por medio de un tercero.
- 23) Atender las peticiones, quejas o reclamos que presenten los usuarios y dar respuesta oportuna a los inconvenientes que puedan generarse en la prestación de los servicios.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Las personas cuya información personal es objeto de tratamiento por parte de RAMEDICAS S.A.S tienen la calidad de titulares, en virtud de la cual podrán ejercer los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Para garantizar este derecho deberá acreditarse la identidad del titular o la calidad de legitimado, con el fin de impedir que terceros no autorizados accedan a la información personal.
- b. Obtener prueba de la autorización que hayan otorgado en calidad de titulares de los datos, salvo cuando el consentimiento se encuentre exceptuado como requisito para el tratamiento.
- c. Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de RAMEDICAS S.A.S.
- d. Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- e. Solicitar la supresión de los datos personales o revocar la autorización concedida cuando mediante un proceso judicial o administrativo se determine que en el tratamiento de su información se vulneraron las disposiciones legales y constitucionales sobre la materia.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

#### **8.1. RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

De conformidad con el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, la consulta de información personal que realice el titular será gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente Política de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Por lo anterior, en las consultas que se presenten con una periodicidad mayor a una por cada mes calendario, RAMEDICAS S.A.S podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no procederá cuando el titular tenga una obligación legal o contractual de permanecer en las bases de datos de RAMEDICAS S.A.S.

Así mismo, la información relativa a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales, por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

#### **9. CANALES DE ATENCIÓN**

RAMEDICAS S.A.S pone a disposición de los titulares los siguientes canales de comunicación destinados a la recepción de consultas y reclamos relacionados con la protección de sus datos personales:

- **Punto de Atención Personal:** Carrera 31 W # 71-70 Bodega 4 Parque Industrial Provincia de Soto 1
- **Correo Electrónico:** [administracion@ramedicas.com](mailto:administracion@ramedicas.com)
- **Sitio Web:** [www.ramedicas.com](http://www.ramedicas.com)

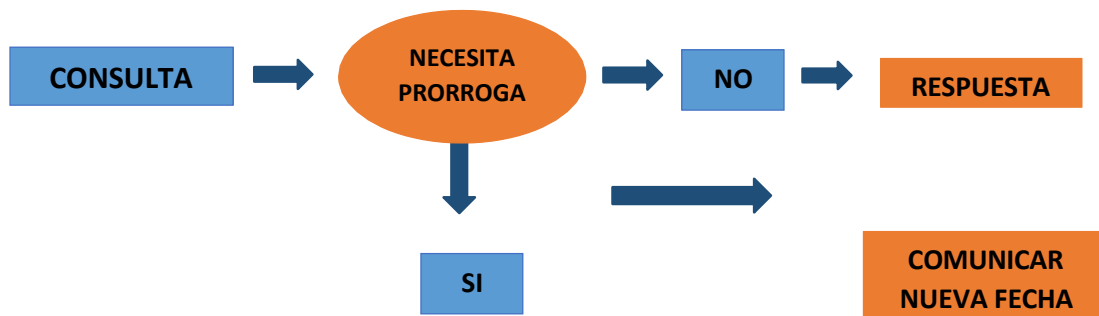
## 10. ÁREA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para garantizar la atención oportuna de las consultas y reclamos que se presenten ante RAMEDICAS S.A.S, se ha designado al área de **Administración General** de Ramedicas S.A.S como encargada de la recepción, direccionamiento y respuesta a las solicitudes de los titulares en materia de protección de datos personales.

El área designada tendrá la responsabilidad de asegurar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización y cancelación de datos personales conforme a lo dispuesto en la Constitución y la Regulación General de Protección de Datos Personales. Así mismo, deberá supervisar el funcionamiento de los canales de atención definidos y verificar que las respuestas se comuniquen en el término legal correspondiente.

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Las **consultas** serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que la misma haya sido recibida a través de los canales de comunicación dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón de la prórroga y se indicará la nueva fecha en que se dará respuesta a su solicitud, que en ningún caso excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



**Figura 1. Procedimiento Consulta**

Los **reclamos** serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que el mismo haya sido recibido a través de los canales de comunicación definidos. Si el reclamo no cumple con el contenido mínimo requerido en la presente política o se encuentra incompleto, se comunicará esta situación al interesado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo, para que subsane las falencias existentes. Si transcurridos dos (2) meses desde que el interesado fue requerido, este no hubiere corregido la solicitud o aportado la información, se entenderá abandonado el reclamo y se procederá a su archivo definitivo.

Cuando el requerimiento hubiese sido atendido en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, RAMEDICAS S.A.S emitirá la respuesta, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no será superior a ocho (8) días hábiles.

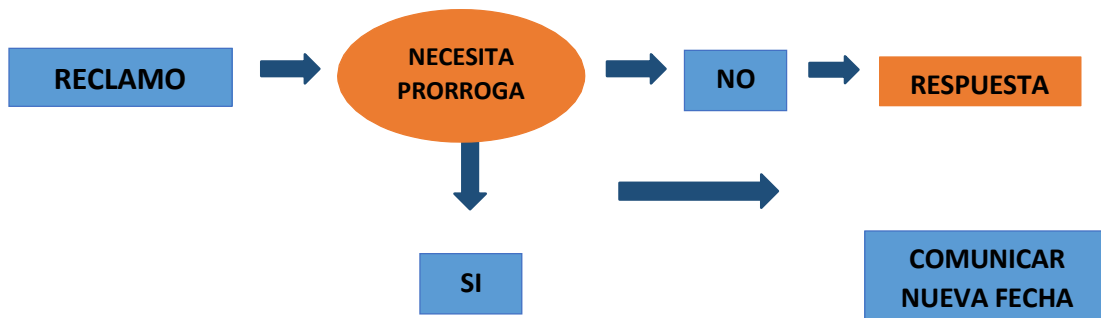


Figura 2. Procedimiento Reclamo

#### 11.1. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCOMPETENCIA O INCONFORMIDAD DEL TITULAR

En caso de que RAMEDICAS S.A.S **no sea competente** para dar trámite a la consulta o reclamo recibido, emitirá respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles explicando al peticionario los motivos por los cuales no es la entidad facultada para resolverlo.

Cuando el titular se encuentre inconforme con la respuesta recibida o considere que la misma no satisface sus necesidades, dispondrá de un término de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la respuesta para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

#### 11.2. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- a. Estar dirigida a RAMEDICAS S.A.S.
- b. Contener la identificación del Titular (Nombre y Documento de identificación)
- c. Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo
- d. Indicar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail)
- e. Anexar los documentos que se quieren hacer valer (especialmente para reclamos)

#### 12. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

La información personal sólo podrá ser suministrada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

- a. El titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad.
- b. Las personas autorizadas por el titular del dato o por la ley.

- c. Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En relación con las entidades públicas o administrativas, se advierte que las solicitudes de información personal que éstas formulen deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

### **12.1. AUTORIZACIÓN A TERCEROS**

El titular podrá autorizar a terceros para formular consultas o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales. Para este fin, deberá remitir a RAMEDICAS S.A.S la respectiva autorización de manera física o por correo electrónico mediante la cual faculta al tercero para el ejercicio de sus derechos como titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información.
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

### **13. DEBERES EN EL RELACIONAMIENTO CON TERCEROS**

Como Responsable del tratamiento, RAMEDICAS S.A.S se encuentra comprometido con la observancia de los deberes impuestos por la Ley General de Protección de Datos y promueve el cumplimiento de los mismos por parte de su talento humano y de los terceros o aliados que contribuyen al mejoramiento de sus procesos y a la calidad en la prestación de servicios.

Los terceros que eventualmente participen en el tratamiento de datos personales para la correcta gestión de sus actividades y que tengan la necesidad de acceder a información personal o a las bases de datos administradas por RAMEDICAS S.A.S, asumirán la condición de Encargados del Tratamiento y estarán obligados a la observancia de la presente política, así como a los principios y la normatividad sobre Protección de datos personales.

De acuerdo a lo anterior, RAMEDICAS S.A.S actuará en cumplimiento de los siguientes deberes:

- Garantizar que la información que se suministre a los Encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Suministrar a los Encargados del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la presente política.

- Informar a los Encargados del Tratamiento la existencia de su Política de tratamiento de datos personales, los medios disponibles para su consulta y el compromiso con la aplicación de la misma.
- Exigir a los Encargados del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar a los Encargados 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.

#### **14. PROTECCIÓN ESPECIAL DE LOS DATOS SOBRE LA SALUD**

En el tratamiento de datos personales de carácter sensible que realice RAMEDICAS S.A.S, será realizado con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos serán necesarios en algunas ocasiones para la correcta prestación de los servicios de distribución y entrega de medicamentos a los pacientes.

Los datos personales de los pacientes, especialmente los registrados en la historia clínica, por regla general constituyen información de naturaleza sensible debido a su estrecha vinculación con la intimidad y dignidad humana. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Generales -Ley 1581 de 2012-, la Resolución 1995 de 1999, la Ley 23 de 1981, y la Resolución 839 de 2017 la información relativa la salud y cualquier otro dato de carácter sensible deberá ser objeto de especial protección y reserva, por lo cual se proporcionarán las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar su seguridad, evitando su uso, acceso y circulación por parte de personas no autorizadas. Lo anterior sin perjuicio de las excepciones relativas a la urgencia médica contempladas en la normatividad vigente.

#### **15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE SALUD – DATOS SENSIBLES**

El tratamiento de datos personales de carácter sensible únicamente será realizado bajo finalidades concretas y justificaciones legítimas, en el desarrollo de las actividades comerciales de RAMEDICAS S.A.S. A fin de realizar este tratamiento será necesario contar con el consentimiento expreso de los titulares de datos sensibles. En todo caso, para los titulares y/o sus representantes legales será claro lo siguiente:

- Que no están obligados a autorizar su tratamiento pues su suministro es facultativo.
- Cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.
- Que ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.
- El tratamiento de datos Personales sensibles cuya finalidad sea histórica, estadística o científica estará permitido. En estos eventos RAMEDICAS S.A.S suprimirá la identidad de los titulares.

## **16. GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

Para el desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal, RAMEDICAS S.A.S realiza actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión sobre la información personal de los aspirantes o interesados en ocupar un cargo en su establecimiento de comercio Ramedicas S.A.S

El aspirante que entregue su hoja de vida, deberá anexar la respectiva autorización para el tratamiento de sus datos personales. Con la presentación de sus documentos da por entendido que informó a sus referencias personales y laborales sobre la posibilidad de que sean contactados en relación con la información suministrada. En concordancia con el principio de buena fe, se presumirá que la documentación allegada es veraz y auténtica.

Si el aspirante no resulta seleccionado al finalizar el proceso, RAMEDICAS S.A.S podrá conservar las hojas de vidas con el propósito de tener en cuenta su postulación para futuras vacantes que se presenten. Sin perjuicio de esto, el titular podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información a través de los canales de atención establecidos en la presente política.

## **17. GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

En la contratación de personal y durante la vigencia de la relación laboral, RAMEDICAS S.A.S recolecta información personal de los trabajadores a través de entrevistas, encuestas, verificación de información, exámenes de ingreso y egreso, evaluaciones de desempeño, entre otros instrumentos de recolección de datos. Esta información es requerida para la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, bienestar del personal y en general la gestión del talento humano, por lo cual será utilizada para el desarrollo de estos fines.

La información relativa a solicitudes de permiso o licencia, así como eventos de incapacidades o calamidades personales y domésticas, serán comunicadas a la Organización a través de los conductos apropiados para preservar su confidencialidad y conocimiento restringido, y se mantendrá la debida reserva en todos los procedimientos que se realicen sobre la misma.

## **18. GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

RAMEDICAS S.A.S celebra contratos civiles y comerciales que por su naturaleza exigen el tratamiento de datos personales de quienes adquieren la condición de proveedores o contratistas, los cuales gozan de los derechos que tiene todo titular.

Cuando el proveedor o contratista sea una persona jurídica, RAMEDICAS S.A.S podrá conocer información personal sobre los interlocutores designados para la supervisión del servicio u obra contratada, y sobre el personal que éste tenga a su cargo o disponga para su ejecución, y será utilizada exclusivamente para los fines que conciernen al desarrollo del contrato. En cualquier evento la información recolectada por RAMEDICAS S.A.S tiene como fin adelantar el proceso de contratación y hacer control sobre la relación contractual.

## **19. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB**

El sitio web [www.ramedicas.com](http://www.ramedicas.com) es la plataforma dispuesta por RAMEDICAS S.A.S para divulgar información sobre los servicios y productos ofrecidos por Ramedicas S.A.S, Zona de clientes, Zona de proveedores, Punto de dispensación, atender peticiones, quejas y reclamos, y en general recibir comentarios, apreciaciones y sugerencias, entre otras.

Cuando el titular proporcione su información a través del sitio web reconoce que su información será compilada y tratada como se indica en esta Política, y manifiesta su aprobación frente a dicho tratamiento.

## **20. SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA**

RAMEDICAS S.A.S realiza video vigilancia en las instalaciones del establecimiento de comercio de su propiedad Ramedicas S.A.S con fines de seguridad y control organizacional. La existencia de estos mecanismos será informada mediante anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. El sistema de video vigilancia no inspeccionará áreas en la que la intimidad del titular sea prioritaria.

El sistema será utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en las locaciones de Ramedicas S.A.S, así como para vigilar la conducta y desarrollo de las labores por parte de sus trabajadores.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. También se podrá utilizar como prueba dentro de procesos disciplinarios internos y en la vigilancia de los contratos civiles y comerciales.

## **21. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal tendrá vigencia a partir de abril de 2017.

Los cambios o modificaciones sustanciales que se incorporen en la presente política, serán comunicados al titular con mínimo diez (10) días de antelación a su implementación. La notificación de los cambios se hará a través de los medios de comunicación idóneos.

## **22. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

La vigencia de las bases de datos corresponderá al tiempo en que se mantengan las finalidades que justifican su tratamiento.



**CARMEN DEL PILAR ESCOBAR BUSTOS**  
**REPRESENTANTE LEGAL**