

POLÍTICAS INTERNAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

REPRESENTACIONES MÉDICAS

ALCOST PHARMACEUTICAL S.A.S

TABLA DE CONTENIDO

- I. Identificación del responsable del tratamiento de la información**

- II. Disposiciones generales.**
 - 2.1. Objetivo.
 - 2.2. Marco Jurídico
 - 2.3. Definiciones Legales
 - 2.4. Principios

- III. Derechos del Titular de la información.**

- IV. Deberes y Obligaciones a cargo de REPRESENTACIONES MÉDICAS
ALCOST PHARMACEUTICAL S.A.S**
 - 4.1. Deberes como Responsable.
 - 4.2. Deberes como Encargado.

- V. Áreas y Procedimientos que implican tratamiento de información personal.**
 - 5.1. Proceso de Comercialización**
 - 5.1.1 Funciones al interior de la compañía.
 - 5.1.2 Canales de captura de la información.
 - 5.1.3 Tipo de información capturada.
 - 5.1.4 Finalidades o uso de la información.
 - 5.2. Proceso Administrativo**
 - 5.2.1 Funciones al interior de la compañía.
 - 5.2.2 Canales de captura de la información.
 - 5.2.3 Tipo de información capturada.
 - 5.2.4 Finalidades o uso de la información.

VI. Autorización y acceso a la información por parte de los titulares.

6.1. Autorización y consentimiento

6.2. Datos recolectados antes de la vigencia de estas políticas.

6.3. Situaciones que no exigen autorización del titular.

VII. Atención de peticiones, reclamos y consultas de los titulares de la información.

7.1 Responsable de la atención a las peticiones, reclamos o consultas de los titulares de la información.

7.2 Canales de atención al titular y procedimientos.

7.2.1 Línea telefónica.

7.2.2 Personalmente.

7.2.3 Correo Electrónico.

7.2.4 Página Web

VIII. Riesgos y medidas de seguridad de la información.

8.1. Riesgos tentativos.

8.1.1. Pérdida o desaparecimiento de la información.

8.1.2. Uso indebido de la información.

8.2. Sistemas de seguridad de la información y comportamientos tendientes a disminuir el riesgo.

IX. Modificaciones.

X. Implementación y Vigencia.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Nombre:	Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S
Domicilio:	Medellín, Antioquia, Colombia
Dirección:	Carrera 65 32 D-35
Teléfono:	+57 (4) 4440411
Correo electrónico:	contabilidad@alcost.com.co
Página Web:	<u>www.alcost.com.co</u>

II. DISPOSICIONES GENERALES.

2.1 Objetivo.

Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, es una empresa que ha prestado servicios de distribución de medicamentos y dispositivos médicos especializados y de alta calidad a hospitales, eps, ips, farmacias, y demás entidades del sector salud, no sólo a lo largo y ancho del Departamento de Antioquia, sino alrededor de todo Colombia.

Como Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S requiere, para el cabal desarrollo de su objeto social, adelantar desde sus diferentes áreas y dependencias, procedimientos que implican la recolección, almacenamiento y tratamiento de información personal tanto de clientes, como de proveedores y empleados de la compañía.

Por esta razón, y teniendo en cuenta que el derecho fundamental de Hábeas Data tiene consagración no sólo Constitucional, sino también legal, resulta para la compañía, de manera urgente, la implementación de políticas de tratamiento de información personal que garanticen el adecuado tratamiento de la información y especialmente, que desarrolle las medidas de seguridad y custodia aplicadas para garantizar este derecho constitucional,

En atención a lo anterior, Alcost Pharmaceutical S.A.S, presenta las siguientes políticas de tratamiento de la información, las cuales serán expuestas y discutidas al interior de la compañía por todos sus miembros para garantizar una adecuada implementación de las mismas.

2.2 Marco Jurídico.

En aras de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, se desarrollan estas Políticas de Tratamiento de la Información, las cuales están sustentadas en lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el Decreto Nacional 1377 de 2013 y demás normas relacionadas, sin perjuicio de las directrices entregadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.3 Definiciones Legales

Conforme con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 3 del Decreto 1337 de 2013, se tendrán como términos definidos a lo largo del presente manual los siguientes:

- a) **Dato personal:** Información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) **Dato público:** Información calificada como de acuerdo a la ley o la Constitución Política y que no sea semiprivado, privado o sensible. Por ejemplo los datos relativos al estado civil, profesión u oficio de

las personas. Pueden estar contenidos, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.

- c) **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- d) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- e) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Por ejemplo, los 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 y los datos biométricos.
- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- g) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- h) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- i) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- j) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y /o el tratamiento de los datos.

- k) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.

2.4. Principios

Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, adecuará el tratamiento de la información personal a que haya lugar, siguiendo en todos los casos los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de información personal es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley que lo regule.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información personal debe responder a una finalidad específica y legal, la cual debe ser siempre informada al titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento de información sólo puede ejercerse una vez se cuente con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de la información. Los datos personales privados, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o

comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.

g) Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar 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.

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales privados, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación que sustentaba el tratamiento.

III. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 todo titular tendrá y podrá hacer exigibles 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 frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, o aquellos cuyo tratamiento no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando dicha autorización no sea necesaria para el tratamiento.
- 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 Ley 1581 de 2012 y las demás normas relacionadas.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa, pues se entienden por Derechos del Titular, todos aquellos conferidos por la legislación Colombiana y las normas internacionales de aplicación en el País.

IV. DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE REPRESENTACIONES MÉDICAS ALCOST PHARMACEUTICAL S.A.S

De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la compañía tiene a su cargo, como deberes y obligaciones las siguientes:

4.1. Deberes en su calidad de Responsable del tratamiento.

- a) Garantizar al titular, de manera permanente, el ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar al titular acerca de la finalidad de la recolección de su información y los derechos que le asisten.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar y rectificar la información, comunicando al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- h) Suministrar al Encargado del tratamiento sólo datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.2. Deberes en su calidad de Encargado.

Actualmente Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S. no actúa como Encargado del Tratamiento de Información Personal por cuenta de un tercero, sin embargo, en caso de que esto suceda, tendrá que cumplir siempre con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- g) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

V. ÁREAS Y PROCEDIMIENTOS QUE IMPLICAN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

De acuerdo a la organización administrativa adoptada por la compañía, pueden identificarse dentro de sus diferentes áreas o dependencias, procedimientos que implican tratamiento de información personal tanto de

los clientes y proveedores, como de los empleados o prestadores de servicios de la compañía, así:

5.1. PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN.

El área de Comercialización de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, está compuesta por las dependencias de ventas, técnica, logística, y compras de la compañía. Así entonces, desde el punto de vista de tratamiento de la información, pueden hacerse las siguientes precisiones:

5.1.1. Funciones al interior de la compañía.

- a) **Ventas:** Esta dependencia es la encargada de adelantar toda la gestión comercial y de mercadeo de la empresa, esto es, la identificación y captación de clientes potenciales que puedan requerir la distribución de los productos comercializados por la empresa. Así entonces, se cuenta con un personal encargado de contactar estos clientes potenciales en la modalidad de *call center*. Este personal adelanta el contacto de estos clientes potenciales con información de naturaleza pública, la cual se ha recopilado a través de directorios telefónicos o sitios oficiales de los mismos. En este orden de ideas, si bien existe tratamiento de información personal, la misma no requiere, en virtud de su naturaleza pública, solicitud de autorización previa del titular de la misma.

Ahora bien, una vez el cliente pasa de ser un cliente potencial para convertirse en un cliente real o efectivo con una necesidad concreta, es desde esta dependencia, desde donde se adelanta el intercambio de información sujeta a tratamiento, tratamiento que se adelanta en la forma y bajo los principios establecidos en las presentes políticas.

Adicional a lo anteriormente expuesto, Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, cuenta con vendedores externos, quiénes realizan la labor de comercialización de los productos de manera externa a través de visitas directas a los clientes potenciales.

- b) **Logística y Técnica.** En esta dependencia se adelanta el proceso de verificación, confirmación y despacho de las órdenes de pedido solicitadas por los clientes reales y efectivos con quiénes a través de la dependencia de ventas, se concretó el acuerdo de distribución. En este punto del proceso no se adelanta un tratamiento directo de información, sin embargo, existe acceso por parte de los funcionarios que hacen parte de esta dependencia a la información personal previamente recopilada por otras áreas de la compañía.
- c) **Compras:** A través del área de compras de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, se adelantan los trámites con las marcas proveedoras de medicamentos y demás productos relacionados. En este proceso, se capta información personal de estos proveedores la cual está sujeta a tratamiento de información personal y se adelanta de acuerdo a las políticas acá adoptadas.

5.1.2. Canales de captura de la información.

La recolección de información dentro de este proceso, se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a) **Ventas:** La dependencia de ventas solicita la información requerida a sus clientes, a través de un formato o ficha que va firmado por los titulares de la información ahí consignada, quienes de este modo autorizan el uso de su información personal. Una vez recolectada la información requerida para los fines expresamente determinados, la mencionada ficha o formato es dirigida al área de Cartera de la compañía, quién es la responsable de llevar a cabo la creación y el

registro del cliente y sus datos personales en la base de datos general de la empresa.

- b) **Logística y Técnica:** En esta dependencia no hay captación de información personal de los titulares de la información.
- c) **Compras:** De igual manera, el área de compras, solicita la información requerida a sus nuevos proveedores, a través de un formato o ficha que va firmado por los titulares de la información ahí consignada, quienes de este modo autorizan el uso de su información personal. Una vez recolectada la información requerida para los fines expresamente determinados, la mencionada ficha o formato es dirigida al área de Cartera de la compañía, quién es la responsable de llevar a cabo la creación y el registro del proveedor y sus datos personales en la base de datos general de la empresa.

5.1.3. Tipo de información capturada.

- a) **Ventas:** La información solicitada a los clientes por la dependencia de ventas y la dependencia técnica de la compañía, consiste en información general, de identificación, de ubicación y de contenido socio - económico.
- b) **Logística y Técnica:** En esta dependencia no hay captación de información personal de los titulares de la información.
- c) **Compras:** La información solicitada a los proveedores por la dependencia de Compras de la compañía, consiste en información general, de identificación, de ubicación y de contenido socio - económico.

5.1.4. Finalidades o uso de la información.

- a) **Ventas y técnica:** la información recolectada por estas dependencias, se obtiene con el fin de adelantar los procesos de cotización y facturación, así como con la intención de registrar en las bases de

datos de la compañía dicha información para efectos de futuras negociaciones o acuerdos comerciales.

- b) **Logística.** En esta dependencia no hay captación de información personal de los titulares de la información.
- c) **Compras:** La información solicitada por parte del área de compras, se recolecta con la única finalidad de obtener información general de los proveedores de la compañía, y así poderla ingresarla a los registros internos de la empresa que facilite futuros acuerdos comerciales.

5.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

El área administrativa de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, abarca las dependencias de Cartera, Tesorería, Contabilidad y Gestión Humana. Así entonces, desde el punto de vista de tratamiento de la información, pueden hacerse las siguientes precisiones:

5.2.1. Funciones al interior de la compañía.

a) **Cartera, Tesorería y Contabilidad:** Las dependencias de Cartera, Tesorería y Contabilidad de la compañía, desarrollan las funciones a su cargo de manera principal, con información previa y adecuadamente recolectada por otras áreas, tales como ventas, técnica y compras. Por lo tanto, desde estas dependencias, la recolección de información nueva o adicional de un titular puede presentarse de manera excepcional, caso en el cual se aplican los procedimientos implementados por la compañía para el efecto y que se encuentran claramente desarrollados en estas políticas. Adicionalmente, es en esta dependencia donde se adelanta todo el proceso de creación de registros y alimentación de la base de datos de la Compañía, con la información recolectada tanto de los clientes como de los proveedores.

b) Gestión Humana: En esta dependencia se adelanta todo el proceso de contratación de los empleados o prestadores de servicios de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, y donde además, se tramitan los asuntos y situaciones de carácter laboral y disciplinario presentadas en ocasión de los mismos.

5.2.2. Canales de captura de la información.

a) Cartera, Tesorería y Contabilidad: Pese a lo excepcional que resulta la recolección de información personal nueva o adicional de un titular, estas dependencias, en caso de requerirlo, están sujetas a las políticas de tratamiento de la información implementadas en la compañía y en las presentes políticas, aplicando el mismo procedimiento establecido en el literal b) del numeral 5.1.2. Sin embargo, podrán también utilizar como canales de captura de información, medios virtuales o personales según la necesidad.

b) Gestión Humana: La dependencia de Gestión Humana, a la hora de solicitar la información y documentación necesaria para los procesos de contratación de la compañía, puede hacerlo a través de correo electrónico, vía telefónica o de manera personal. Por otro lado, los documentos solicitados siempre se entregan por parte del trabajador o prestador del servicio de manera física para efectos de verificación de información.

5.2.3. Tipo de información capturada.

a) Cartera, Tesorería y Contabilidad: La información adicional solicitada por alguna de estas dependencias, puede consistir, de acuerdo a la necesidad de cada una, en información general, de identificación, de ubicación, datos con contenido socio- económico y excepcionalmente en datos de naturaleza sensible.

b) Gestión Humana: La información solicitada por la dependencia de Recursos Humanos a los trabajadores y prestadores del servicio consiste en información general, de identificación, de ubicación, datos de contenido socio – económico y eventualmente, información de naturaleza sensible.

5.2.4. Finalidades o uso de la información.

a) Cartera, Tesorería y Contabilidad: Las finalidades para la recolección y tratamiento de información nueva o adicional de un titular llevada a cabo por alguna de estas dependencias puede varias de acuerdo a las funciones que cada una desarrolla al interior de la compañía, para lo cual, estarán obligadas a informar de manera clara y precisa dichas finalidades a los titulares de la información.

b) Recursos Humanos: Las finalidades y el uso de la información de los trabajadores y prestadores de servicio en esta dependencia se limita a lo siguiente:

- Realizar todos los trámites relativos a la contratación laboral o como prestador de servicios, así como para la afiliación a la seguridad social: Riesgos Profesionales (ARL), Caja de Compensación Familiar (CCF), Prestadora de Salud (EPS), Fondo de Pensión (FP), Fondo de Cesantías (FC).
- Registro de la información en la base de datos de la compañía para la alimentación de su propio archivo y el envío de información de interés, siempre que éste haya sido autorizado por el trabajador o el prestador del servicio.
- Ser contactado en asuntos presentados en virtud de la relación laboral o contractual vigente.
- Realizar el envío de información general o de interés, así como la inscripción a eventos con previo anuncio.

- Conocer los antecedentes disciplinarios, fiscales y en la agremiación relacionada con su profesión.

VI. AUTORIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS TITULARES.

6.1. Autorización y consentimiento

Todos los procesos y dependencias en los cuales se adelante cualquier tipo de trámite o procedimiento que incluya algún tipo de tratamiento de la información, independientemente de la forma como la misma sea obtenida o recolectada, la compañía se ciñe de manera estricta a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377.

Así entonces, la autorización para la recolección y posterior tratamiento de la información, y al ser el medio físico (formato o ficha pre - establecida), el canal de comunicación por excelencia utilizado por la compañía, dicha información se solicita a su titular a través de este medio, informándole en todos los casos de manera clara y completa, cuáles son los usos precisos que se le dará a la información suministrada. Para el efecto, el formato cuenta con la firma tanto de los proveedores como de los clientes, con la cual se garantiza la autorización entregada a la empresa para el tratamiento de la información general.

En cuanto a la captación de información que se lleva a cabo de manera excepcional vía telefónica o a través de medios virtuales, los funcionarios de la compañía, deberán, siempre y en cada uno de los casos, exponer previamente la necesidad de la información que se solicitará, las finalidades con que se le dará uso a la misma y de la autorización requerida por su parte. Igual situación ocurre cuando la solicitud de información se lleve a cabo de manera personal y directa.

6.2. Datos recolectados antes de la vigencia de estas políticas.

Para los datos personales recolectados antes de la vigencia de esta política, Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, solicitará, en los casos en que sea necesario, la autorización de los titulares de la información para efectos de continuar realizando tratamiento de sus datos, lo cual podrá hacerse haciendo uso de los medios de comunicación utilizados en la forma establecida en el numeral 6.1. de estas políticas, o del envío masivo de circulares o avisos informativos a los titulares, donde además de su consentimiento autorización, se pondrá en conocimiento los derechos que como titulares tienen respecto al manejo y conservación de sus datos, y la existencia e implementación de las presentes políticas de tratamiento de información personal.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la solicitud de autorización para continuar con el tratamiento de la información personal ya recolectada, el titular de la misma no ha contactado a Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S para solicitar la supresión de su información, la compañía podrá continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para las finalidades determinadas en cada área o dependencia en los términos del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

6.3. Situaciones que no exigen autorización del titular.

En términos del artículo 10 de la ley 1581 de 2012, no es necesario contar con la autorización del titular en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

VII. ATENCIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

7.1. Responsable de la atención a las peticiones, reclamos o consultas de los titulares de la información.

El área encargada de la atención de peticiones, reclamos y consultas de los titulares de la información, estará a cargo, en primera instancia, del área que adelantó el tratamiento de información del titular que interpone la queja, el reclamo o la petición respectiva, que para el caso particular se trata de las áreas técnica, de ventas y de compras teniendo en cuenta que de manera general, es a través de éstas que se realiza la recolección y mayor tratamiento de información de los titulares. Por lo tanto, al ser cada área la responsable del adecuado manejo de la información personal suministrada para efectos de prestación del servicio requerido, serán éstas mismas quiénes están en la capacidad de atender cualquier tipo de reclamo, queja o petición de los clientes, proveedores o empleados, tanto por inconvenientes respecto a la prestación el servicio específico o respecto a algún tipo de inconformidad por inadecuado manejo de información o documentos entregados.

Sin embargo, si la inconformidad persiste el área encargada de darle trámite a la queja o reclamo interpuesta por el titular, estará a cargo de la gerencia administrativa.

7.2. Canales de atención al titular y procedimientos.

En virtud de lo dispuesto en el numeral anterior, Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S cuenta con los siguientes canales o medios de atención a los titulares:

7.2.1. Línea telefónica:

El titular de la información podrá comunicarse al número de contacto +57 (4) 4440411, donde será atendido por el área de recepción, quién se encargará de transferir de manera inmediata la llamada al responsable o líder del área o dependencia dónde surgió la inconformidad del cliente, proveedor o empleado de la compañía, quién será en primera instancia, el área encargada de dar respuesta a la queja, consulta o petición elevada por el titular de la información personal.

7.2.2. Personalmente:

El titular de la información podrá presentarse directamente a las instalaciones de la compañía, la cual está ubicada en la **Carrera 65 # 32D – 35** de la ciudad de Medellín, en este caso, el titular será atendido de igual forma en la recepción de la empresa, donde se recibirán las peticiones, consultas o reclamos del titular tanto de manera verbal como escrita, y se dará inmediato traslado al responsable o líder del área o dependencia dónde surgió la inconformidad del cliente, proveedor o empleado de la compañía, quién será el encargado, en principio, de dar respuesta a la queja, reclamo o petición, lo cual se hará de manera verbal cuando así haya sido interpuesta la queja o petición, o de manera escrita dentro del término legal por ley indicado, esto es, quince (15) días hábiles.

7.2.3. Correo electrónico:

El titular de la información podrá comunicarse al correo electrónico general de la compañía info@alcost.com.co, correo administrado directamente por la gerencia administrativa de la compañía, quien al identificar que un correo electrónico recibido está relacionado con la petición, reclamo, o consulta de algún titular de la información, transferirá inmediatamente el mismo al área o dependencia donde se generó la queja o reclamo, quién se encargará de darle contestación dentro del término de quince (15) días hábiles tal y como se estableció en el numeral anterior. En caso de que la

situación persista, la Gerencia Administrativa se encargará de darle trámite directamente.

7.2.4. Página Web:

El titular de la información podrá elevar quejas, peticiones o reclamos utilizando el aplicativo dispuesto en la página web de la compañía www.alcost.com.co, denominado *Contáctanos*. En este caso, el trámite es el mismo establecido en el numeral 7.2.3 de las presentes políticas.

VIII. RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

8.1 Riesgos tentativos.

Los riesgos identificados respecto del tratamiento de la información personal de los titulares ya sean clientes, proveedores o empleados, se pueden resumir en dos:

8.1.1. Pérdida o desaparecimiento de la información:

Este riesgo se presenta tanto en la información que se conserva de manera física o electrónica y puede concretarse en un daño tangible por situaciones como incendio o inundación para el caso de los archivos y documentos físicos, así como por daños o fallas del sistema o el servidor de la compañía o por situaciones de *hackeo* de los mismos y que no permitan la recuperación de la información, impidiendo la continuación de la prestación del servicio por parte de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S.

8.1.2. Uso indebido de la información:

Este riesgo se presenta también tanto en la información conservada de manera física, o electrónica de la empresa y puede concretarse por factores externos como las situaciones de *hackeo* del sistema o los servidores de la compañía con finalidades delictivas o que van en contra del derecho de

Hábeas Data de su titular, así como por factores internos, como por ejemplo, el uso indebido de la información que maneja algún trabajador de la empresa y que va más allá de las funciones encomendadas a su cargo con las mismas finalidades enunciadas anteriormente.

8.2. Sistemas de seguridad de la información y comportamientos tendientes a disminuir el riesgo.

Para evitar la concreción de alguno de los riesgos identificados anteriormente, o de otros que puedan presentarse, Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, ha implementado una serie de medidas de seguridad que no se limitan, de manera exclusiva, a una adecuada protección del sistema o su servidor, sino que se extiende a los procedimientos básicos y cotidianos que se desarrollan por las diferentes áreas y dependencias de manera cotidiana. Estas medidas de seguridad y comportamientos que favorecen la seguridad de la información personal pueden resumirse así.

- a) Todos los equipos utilizados por los trabajadores y prestadores del servicio de la empresa, cuentan con licencia activa y vigente de sistema de antivirus.
- b) El servidor es externo a las instalaciones de Alcost Pharmaceutical S.A.S, y se encuentra ubicado en un lugar óptimo con lo que se garantiza la existencia de fuentes redundantes y protección adicional para entrada y salida de la información (proxy).
- c) La creación de un back up de la información se hace diariamente y se conserva como copia de seguridad en el respectivo servidor.
- d) Está prohibida la instalación de softwares y ciertos programas por parte de los funcionarios de la compañía o usuarios.
- e) Los dispositivos de entrada y salida en los equipos de la compañía se encuentran bloqueados, esto es, USB, DVD, CD, o similares, lo que

impide el movimiento de información de manera indebida o prohibida.

- f) El perfil de acceso al sistema de información de la compañía que se le otorga a cada uno de los trabajadores o prestadores del servicio de la empresa tiene restricciones y se encuentra configurado en cuanto al acceso de la información, lo cual varía de acuerdo al área y a las necesidades de sus funciones.
- g) Todos los contratos laborales o de prestación de servicios incluyen cláusula de confidencialidad que impone un adecuado uso de la información a que se tiene acceso en razón del cargo desempeñado. Para los contratos celebrados con anterioridad a la vigencia de estas políticas, se procederá con la suscripción de otro sí en cada caso.
- h) El acceso al área de sistemas de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, es restringido y está prohibido el ingreso, sin autorización expresa, de funcionarios que desempeñen sus labores en áreas o dependencias diferentes, disminuyendo de esta forma, la exposición de los servidores y sistemas donde se soporta o conserva la información personal de los titulares.
- i) Existe como política implementada, el mantenimiento de los cajones bajo llave y el evitar dejar documentos con información importante encima de mesas o escritorios, para evitar así la pérdida o exposición indebida de la información.
- j) Existen políticas de archivo dentro de las cuales, se incluye la de destrucción de documentos físicos una vez hayan sido debidamente digitalizados, con excepción de algunos documentos, que por su importancia y/o exigencias legales, deben ser conservados en formato físico por un año completo antes de proceder con su destrucción. De este procedimiento de destrucción y conservación de información, es responsable el departamento de archivo de la empresa. Las mencionadas políticas de manejo documental y de

archivos físicos hacen parte integrante de las presentes políticas de tratamiento de información personal.

IX. MODIFICACIONES

Toda modificación a las presentes políticas, se traten o no de modificaciones de carácter sustancial, implicarán la respectiva difusión y capacitación por parte del área encargada.

X. IMPLEMENTACIÓN Y VIGENCIA.

Las presentes Políticas de Tratamiento de la información, empezarán a regir a partir del mes de octubre del año 2016, una vez se haya informado de su adopción tanto a los clientes, proveedores y empleados o prestadores de servicios de la compañía como titulares de la información personal, lo cual se realizará a través del envío de comunicaciones masivas y capacitaciones organizadas con la intención de crear un ambiente de respeto y cuidado por la información personal sujeta a tratamiento en todas y cada una de las áreas que componen la estructura administrativa de Representaciones Médicas Alcost Pharmaceutical S.A.S, asunto que resulta indispensable para hacer posible la correcta ejecución de su objeto social como distribuidora de medicamentos y demás dispositivos médicos.

MAURICIO ORLANDO JARAMILLO BUITRAGO
Representante Legal
Representaciones Médicas
ALCOST PHARMACEUTICAL S.A.S