

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 1 de 10             |

## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PHARMAPLUS S.A.S**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, PHARMAPLUS S.A.S ha diseñado una Política para la Protección de Datos Personales (en adelante “La Política”) para asegurar un tratamiento ético y adecuado de los datos, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o aquellos que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades propias de la organización.

De esta manera, PHARMAPLUS S.A.S, manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad y seguridad en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad, transparencia y confidencialidad.

Todas las personas (clientes, proveedores) que, en desarrollo de diferentes actividades relacionadas con la naturaleza del negocio, llegaran a suministrar a PHARMAPLUS S.A.S cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla

### **1. Identificación del Responsable del Tratamiento**

Nombre de la empresa: PHARMAPLUS S.A.S; es una empresa innovadora con un canal de distribución a nivel nacional, práctico, económico y moderno el cual atiende pacientes que requieren medicamentos para terapias crónicas y agudas.

Dirección: Calle 86 # 27-54, Barrio Polo Club, Bogotá D.C.

Teléfono: PBX 5934005

Página web: [www.pharmaplus.com.co](http://www.pharmaplus.com.co)

### **2. Ámbito de aplicación**

Estas políticas son aplicables a todas las bases de datos existentes en PHARMAPLUS S.A.S.

La Política no será aplicable a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un titular específico.

La Política no será aplicable por motivos de seguridad y defensa nacional, prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 2 de 10             |

### 3. Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.
- **Dato sensible:** Información que afecta 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 y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **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.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 3 de 10             |

- Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

#### 4. Principios aplicables al tratamiento de datos

- Principio de Veracidad o Calidad: la información sujeta a tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de Seguridad: Los Datos Personales sujetos a tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- Principio de Confidencialidad: El principio de confidencialidad en la información consiste en que todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan carácter público, están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

#### 5. Derechos del titular de la información

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a PHARMAPLUS S.A.S en su condición de responsable 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la PHARMAPLUS S.A.S para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

- Ser informado por PHARMAPLUS S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante PHARMAPLUS S.A.S.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- Los Titulares, previa acreditación de su identidad
- Los causahabientes o sus representantes legales; previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## **6. Datos Personales de los menores**

Cuando PHARMAPLUS S.A.S recopila datos de menores de edad, lo hace previa autorización de sus padres, respetando sus derechos fundamentales y única y exclusivamente con fines de bienestar laboral de sus empleados (concursos, fiesta del día niño, obsequios). Estos datos no son compartidos ni transferidos a terceros.

## **7. Deberes del Responsable y/o Encargado del tratamiento de los datos**

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 5 de 10             |

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento.
- Registrar en las bases de datos el guion “reclamo en trámite”.
- Insertar en la base de datos el guion “información en discusión judicial”, una vez notificado por parte de la autoridad competente.
- Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular y/o facultadas por la ley para dicho efecto.

## 8. Tratamiento al cual serán sometidos los datos

El procedimiento para el tratamiento de los datos personales forma parte integral de esta política y se activa con la autorización por parte de los titulares o representantes hasta su uso y resguardo.

PHARMAPLUS S.A.S aplica diferentes tratamientos de acuerdo con el origen de los datos:

- Datos de clientes: para realizar actividades de mercadeo, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, servicio de televenta, servicio al cliente, cobranzas, reporte a las centrales de riesgo, procesos tercerizados, responsabilidades tributarias, devoluciones, servicio postventa, actualizaciones de precios y productos.
- Datos de empleados: utiliza los datos de sus empleados o prospectos para reclutamiento, desarrollar su programa de salud ocupacional, nómina, entrenamiento, formación, bienestar, comunicaciones, plan carrera, reintegro de gastos, cumplimiento de requerimientos

normativos o de entes de control, horarios, directorios, permisos de acceso, seguridad, bonificaciones, vacaciones y liquidaciones de prestaciones sociales.

- Datos de Proveedores: para invitarlos a participar en procesos de selección; evaluación del cumplimiento de sus obligaciones; registro en los sistemas de la organización; procesar sus pagos, revisión de cartera, responsabilidades tributarias, gestión de reclamos y/o devoluciones, servicio postcompra.
- Bases de datos suministradas por clientes: contienen información de pacientes y/o usuarios prospectos a los programas especiales, donde PHARMAPLUS S.A.S gestiona la autorización para el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad expresada por el cliente en los contratos y/o acuerdos de servicio. La empresa emplea terceros para completar el ciclo de los programas especiales solicitado por el cliente, éstos se rigen por la presente política. Las solicitudes de consultas, peticiones y reclamos de los titulares serán escaladas al Cliente.

PHARMAPLUS S.A.S no utiliza los datos personales para ofrecer directamente sus servicios y/o productos a sus empleados salvo autorización expresa de estos. Sin embargo, puede llegar a usar los datos personales para informar a sus empleados o proveedores sobre los beneficios de los empleados o sobre el desarrollo de la responsabilidad social de la organización.

## **9. Autorización**

PHARMAPLUS S.A.S obtiene autorización mediante consentimiento libre, previo e informado para el tratamiento de los datos personales; en dicha autorización se les informa qué datos serán recolectados y la finalidad, así como también; el derecho de acceso, actualización, rectificación y revocatoria o supresión de los datos por parte de los titulares o representantes, y la posibilidad de transferencia de estos a terceros encargados del tratamiento, en caso de ser necesario.

Si PHARMAPLUS S.A.S modifica o cambia la finalidad contenida en la Autorización, informará previamente a los titulares con el fin de obtener la autorización acorde para realizar el tratamiento legítimo de los datos.

En todo caso, PHARMAPLUS S.A.S no solicitará Autorización de los titulares para realizar auditorías, verificación de antecedentes judiciales, investigaciones relacionadas con la infracción de las políticas de la compañía, fraude, conductas contrarias a la Ley, para evitar dar aviso a los sospechosos permitiendo que estos puedan ocultar, destruir pruebas, influenciar testigos, etc., todo lo anterior dentro del cumplimiento de la Ley aplicable.

## **10. Aviso de Privacidad**

El Aviso de Privacidad es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 7 de 10             |

este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información empleadas en PHARMAPLUS S.A.S y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

## **11. Procedimiento para la atención de consultas, reclamos, peticiones de rectificación, actualización y supresión de datos**

Los titulares pueden, en cualquier momento, conocer, actualizar, rectificar, pedir la supresión de sus datos y solicitar prueba de la autorización del tratamiento de sus datos personales ante PHARMAPLUS S.A.S; estas solicitudes serán atendidas de acuerdo con los lineamientos estipulados por la ley, los cuales rezan a continuación:

- Consulta de datos: los titulares o representantes podrán consultar sus datos personales existentes en las bases de datos de la organización, mediante el correo electrónico [atencionalusuario@pharmaplus.com.co](mailto:atencionalusuario@pharmaplus.com.co) o mediante comunicación escrita y directa a nuestras instalaciones. La consulta será atendida en un máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 primer plazo.
- Reclamos: el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o rectificación, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo al correo electrónico [atencionalusuario@pharmaplus.com.co](mailto:atencionalusuario@pharmaplus.com.co). Si el reclamo resulta incompleto, el titular tendrá cinco (5) días hábiles para completar los requisitos, si pasados dos meses de presentado el reclamo no se ha presentado la información requerida se entenderá como desistido. El término máximo para atender los reclamos es de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, en caso de demoras, éstas no podrán superar los ocho (8) días hábiles posteriores al vencimiento del primer término.
- Petición de supresión de datos: el titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar la supresión (eliminación) de la información suministrada a la organización, esto implica la eliminación total o parcial de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados. Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y PHARMAPLUS S.A.S podrá negar el ejercicio de este cuando: a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. c. Los datos sean

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 8 de 10             |

necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

## **12. Transferencia de Datos a Proveedores y/o Aliados Comerciales/Clientes**

PHARMAPLUS S.A.S puede transferir o compartir los datos personales propios con sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes cuando sea necesario para el tratamiento de los datos, siempre y cuando tenga autorización del titular para ello. PHARMAPLUS S.A.S procurara que sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes tengan mínimo su mismo nivel de seguridad para la protección de los datos, buscando el cumplimiento de esta Política y evitando la divulgación no autorizada de datos personales.

En cumplimiento de este requerimiento PHARMAPLUS S.A.S ha diseñado cláusulas contractuales de protección de datos personales para los contratos suscritos con sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes. Estas cláusulas son modelos de referencia y pueden ser modificadas en cuanto a su redacción, pero deberán conservar su objetivo de proteger los datos personales con un tratamiento responsable de los mismos de acuerdo con esta directriz.

## **13. Comunicación de los datos personales a Terceros**

PHARMAPLUS S.A.S puede comunicar los datos personales a Terceros por requerimientos de Ley requerimientos de autoridad competente, procesos judiciales, entre otros, para proteger los intereses de la organización, sus empleados, clientes o proveedores. Si los datos son calificados como sensibles PHARMAPLUS S.A.S deberá obtener el consentimiento del titular antes de la transferencia de los datos.

## **14. Seguridad de la información y medidas de seguridad**

PHARMAPLUS S.A.S toma las medidas apropiadas desde el punto de vista administrativo, técnico, personal y físico para salvaguardar los datos personales contra pérdida, manipulación indebida, acceso no autorizado, modificación, divulgación y/o destrucción.

PHARMAPLUS S.A.S tiene como política que solo tienen acceso a los datos personales aquellos empleados que por la naturaleza de su trabajo los necesitan para realizar sus labores, es decir, están basados en el principio del menor privilegio posible. El acceso a los datos personales se controla a través de usuarios y contraseñas y los permisos son concedidos por el Oficial de Cumplimiento.

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 9 de 10             |

## 15. Cumplimiento

PHARMAPLUS S.A.S está comprometido con la Protección de Datos Personales de sus clientes, empleados y proveedores, permitiéndoles expresar sus inquietudes al respecto. Todos los proveedores y aliados comerciales que por cualquier motivo tengan acceso o realicen tratamiento de datos por encargo de PHARMAPLUS S.A.S deben adherirse a La Política e implementar las medidas necesarias para la Protección de Datos Personales, en caso de incumplimiento, la organización tomará medidas disciplinarias y comerciales contra empleados y proveedores que no tomen las acciones respectivas, incluyendo la terminación del contrato.

## 16. Divulgación y Entrenamiento

PHARMAPLUS S.A.S garantiza la divulgación y capacitación a todo el personal sobre los requerimientos legales en materia de protección de datos; la formación cubre toda la política de protección de datos personales, incluyendo autorización, procedimientos de consultas y reclamos, deberes y responsabilidades de los encargados del tratamiento de datos, seguridad, entre otros; haciendo énfasis en la importancia de procesar datos personales sólo para la finalidad que son autorizados.

La política para la protección de datos personales será comunicada por PHARMAPLUS S.A.S a sus clientes, proveedores, empleados nuevos y actuales.

## 17. Cooperación con la Autoridad Competente

PHARMAPLUS S.A.S responderá adecuada y diligentemente las solicitudes realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el cumplimiento de la política de protección de datos en concordancia con la normatividad aplicable. El personal de PHARMAPLUS S.A.S que reciba el requerimiento debe informarlo inmediatamente al Abogado Comercial de la Compañía, bajo el procedimiento establecido.

PHARMAPLUS S.A.S reportará 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.

## 18. Modificaciones a La Política para la Protección de Datos Personales

PHARMAPLUS S.A.S se reserva el derecho a modificar la política cuando sea necesario, por ejemplo, para cumplir con adiciones o modificaciones a la Ley, prácticas internas o requerimientos

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS<br/>PHARMAPLUS SAS</b> | PO-SI-01                   |
|   |   | Versión: 1                 |
|   |   | Fecha vigencia: 12/08/2019 |
|   |   | Página 10 de 10            |

impuestos por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cualquier cambio sustancial a la política de protección de datos será publicado y anunciado a los Clientes, Proveedores y Empleados u otros titulares existentes.

## **19. Legislación Aplicable**

Esta Política de Protección se rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

## **20. Vigencia**

La presente Política está vigente desde junio de 2017. Se efectuó actualización de datos claves de la empresa en agosto de 2019. La esencia de la política no fue modificada.