	MACROPROCESO: <b>Estratégico</b> PROCESO: <b>Gestión de la Calidad</b>	Código: MA-GQ-03
	MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 00
		Página: 1 de 11

## 1. OBJETIVO

Establecer las políticas y criterios para el tratamiento de datos personales que se realice en el desarrollo del objeto social de RX S.A.

## 2. ALCANCE

Este manual de Políticas de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de tratamiento por parte de RX S.A.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**3.2 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.


**3.3 Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

**3.4 Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**3.5 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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**3.6 Datos sensibles:** 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, y los datos biométricos.

**3.7 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. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

	MACROPROCESO: <b>Estratégico</b> PROCESO: <b>Gestión de la Calidad</b>	Código: MA-GQ-03
	MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 00
		Página: 2 de 11

**3.8 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.

**3.9 Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

**3.10 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**3.11 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.

**3.12 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. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**4.2** Ley 1266 de 2008

**4.3** Ley 1581 de 2012

**4.4** Decreto 1377 de 2013

**4.5** Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015

**4.6** Circula 02 del 3 de noviembre de 2015

**4.7** Decreto 886 de 2014 reglamentación artículo 25 ley 1581

#### 5. DESCRIPCIÓN

##### 5.1 DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre o Razón Social: RX S.A

Domicilio o Dirección Sede principal: Calle 17ª No. 106-299 Casa 3 Barrio Ciudad Jardín, Cali

Teléfono: (572) 3161313

Correo Electrónico: [comunicaciones@rxsa.co](mailto:comunicaciones@rxsa.co)

Página Web: [www.rxsa.com.co](http://www.rxsa.com.co)

##### 5.2 PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación, aplicación e implementación del presente manual, se integrarán de manera armónica, los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, los cuales



se mencionan a continuación y que constituyen los parámetros generales que serán respetados por RX S.A en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

5.2.1 **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

5.2.2 **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

5.2.3 **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

5.2.4 **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;

5.2.5 **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

5.2.6 **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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;

5.2.7 **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, 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;

5.2.8 **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.



### 5.3 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES RECOLECTADOS POR RX S.A

El tratamiento de los datos personales recolectados por la RX S.A este sujeto a la relación contractual o legal que exista entre la Empresa y el titular de los datos. De acuerdo a esto, a continuación, se describen las siguientes finalidades:

#### 5.3.1 Empleados y Ex empleados

La Base de Datos de Trabajadores contiene la información que se recolecta de los Empleados vinculados, ésta se recopila con el fin de cumplir con las obligaciones derivadas del contrato laboral a cargo de RX S.A, dentro de los que están, la atención de solicitudes, la generación de certificados y constancias laborales, pago de nómina, afiliación, pagos y reportes al Sistema General de Seguridad Social, la realización de actividades y reportes del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, documentos soportes para registros contables, reportes a Organismos de control y vigilancia, comunicación en caso de ausencia, otorgar beneficios al Empleado y a sus familiares, entre otros fines administrativos.

Se utilizará el correo corporativo para establecer comunicación entre Empleados, enviar información de interés y hacer partícipes de las actividades de la Empresa.


Los datos de los Ex empleados se utilizan para dar respuesta a algún requerimiento como certificaciones o constancias, confirmación de datos, pagos a la seguridad social, soportes tributarios, atender requerimientos contractuales, legales o judiciales.

Dicha información será transferida y/o transmitida a otras entidades únicamente cuando sea necesario dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables, en caso de que sea requerida por entidad pública, administrativa y/o entidades fiscalizadoras en temas laborales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

#### 5.3.2 Clientes: Persona Naturales y Personas Naturales Vinculados al Cliente

La base de datos de Clientes se recopila para:

- Proveer los productos y/o servicios requeridos o contratados por los Clientes y su facturación.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa preventa, venta y pos-venta, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por RX S.A. que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación de negocios subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- El cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por RX S.A con los Clientes al momento de adquirir nuestros productos o servicios.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los

	MACROPROCESO: <b>Estratégico</b> PROCESO: <b>Gestión de la Calidad</b>	Código: MA-GQ-03
	MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 00
		Página: 5 de 11

productos y servicios, la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's), la evaluación de la calidad de su servicio al cliente.

- Para hacer seguimiento a la Cartera, gestión de cobranza y conciliación de facturas, estableciendo contacto con las personas encargadas del pago a proveedores para realizar la labor de cobro (Gerentes, Tesoreros, Contabilidad etc).
- Para consultar, reportar y obtener de las centrales de información de la asociación bancaria de Colombia y de las demás entidades autorizadas para tales efectos, la información relacionada con el comportamiento crediticio, producto de toda clase de operaciones de efectué o haya efectuado con entidades del sector financiero, y que en general sirva de referencia o base para el análisis del crédito solicitado.
- Para verificar referencias con todas aquellas entidades o personas que se estime conveniente.
- Enviar al correo físico o electrónico, información comercial, técnica, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos de tipo comercial, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general llevar a cabo campañas o promociones de carácter comercial, adelantados por RX S.A.
- Investigación de mercados, generación de demandas, establecer participaciones de mercado, campañas de mercadeo, e invitación a eventos organizados por RX S.A.
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.

### 5.3.3 Proveedores y Acreedores

Esta Base de Datos contiene la información que se recolecta sobre los Proveedores y Acreedores vinculados con RX S.A para suministro de bienes y servicios directos con la empresa. Esto con la finalidad de:

- Compra de bienes o servicios y realizar el respectivo pago.
- Para la interacción y la verificación del cumplimiento de los estándares de distribución y de sus obligaciones contractuales, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el titular de la información o por sus legitimarios.
- Reportar informes a los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control.
- Suministrar referencias Comerciales a terceros.
- Para fines de consultas internas, bien sea en la parte Administrativa o de Auditoria.
- Para hacer seguimiento al comportamiento comercial de los mismos e intercambiar información periódica para facilitar el conocimiento de los productos y/o servicios.



- Hacerlos partícipes de actividades comerciales que sean de su interés.
- Pago de honorarios, reportes de pagos o interacciones que por ley o por políticas de la Empresa tiene la obligación de realizar.

#### 5.3.4 Accionistas

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos como accionistas de RX S.A.
- Para el pago de dividendos.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas para temas de su ámbito de responsabilidad.

### 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de RX S.A, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- Conocer los Datos Personales sobre los cuales RX S.A está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a RX S.A para el Tratamiento de sus Datos Personales, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 de la ley 1581/2012.
- Ser informado por RX S.A, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Solicitar a RX S.A la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en este manual. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y RX S.A, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.





## 7. DEBERES DE RX S.A COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

RX S.A tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. De acuerdo a esto, RX S.A hará uso de los mismos únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

RX S.A atenderá los deberes previstos para los responsables del tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

## 8. PROCESO RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

El proceso Gestión de la Calidad tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en los diferentes Procesos de RX S.A, están obligados a reportar las Bases de Datos y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

El proceso Gestión de la Calidad también ha sido designado por RX S.A como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

## 9. AUTORIZACIÓN

RX S.A solicitara autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiere realizar el Tratamiento.

- Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

- Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA EMPRESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta declaración del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición de RX S.A, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización.
  - De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:



- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del responsable y del encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

### **CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN**

Es importante tener en cuenta, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2013, que la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:


- 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. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley.

### **10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.**

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).
- Cámaras de Seguridad



	MACROPROCESO: <b>Estratégico</b> PROCESO: <b>Gestión de la Calidad</b>	Código: MA-GQ-03
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 00
		Página: 9 de 11

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, RX S.A deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- Al pie de las cámaras de seguridad se colocará un aviso en el cual se indique claramente que: "Por su seguridad usted está siendo grabado por CCTV".

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## **10.1 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Según lo dispuesto por el Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, RX S.A sólo realizará el Tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales) correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, RX S.A deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## **11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por RX S.A, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

### **11.1. Atención de Peticiones y Consultas**

El Titular podrá solicitar a RX S.A:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

La documentación vigente corresponde a la que se tiene acceso en la red a través de SharePoint.  
Cualquier copia impresa se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.



- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por RX S.A a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

RX S.A ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- ✓ Comunicación dirigida a RX S.A. Proceso Gestión de la Calidad, Calle 17 A No. 106-299 Casa No. 3 B/. Ciudad Jardín en la ciudad de Cali.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: [comunicaciones@rxsa.co](mailto:comunicaciones@rxsa.co)

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 11.2. Atención de Quejas y Reclamos

El Titular podrá solicitar a RX S.A:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos soporte.

RX S.A ha dispuesto los siguientes medios para la Atención de Quejas y Reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- ✓ Comunicación dirigida a RX S.A. Proceso Gestión de la Calidad, Calle 17 A No. 106-299 Casa No. 3 B/. Ciudad Jardín en la ciudad de Cali.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: [comunicaciones@rxsa.co](mailto:comunicaciones@rxsa.co)

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



MACROPROCESO: **Estratégico**  
PROCESO: **Gestión de la Calidad**

Código: MA-GQ-03

Versión: 00

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES

Página: 11 de 11

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, RX S.A comunicará al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que complemente la información.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se contará a partir del día siguiente el termino de quince (15) días hábiles para su atención.

## 12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

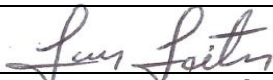

RX S.A, aplicando el Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de LA EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA EMISIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR
15-06-2017	00	Creación de Documento.	Lorena Leitón - jefe de calidad	Miryam Patiño - Gerente General

## REVISIÓN

Fecha Última Revisión	12-12-2023
-----------------------	------------

MATRIZ PARA LA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		
ELABORÓ	REVISÓ Y AJUSTÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Lorena Leitón		
<b>Cargo:</b> Jefe de calidad	<b>Cargo:</b> Jefe de Calidad	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Fecha:</b> 14-06-2017	<b>Fecha:</b> 14-06-2017	<b>Fecha:</b> 15-06-2017