



Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 1 de 16	

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



SISTEMA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
LEY 1581 DE 2012


**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 2 de 16	

## TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo .....	3
2. Ámbito de aplicación.....	3
3. Alcance.....	3
4. Administración responsable .....	3
5. Definiciones .....	3
6. Principios para el Tratamiento de datos personales.....	4
7. Nombre e información personal recolectada.....	5
8. Finalidades del tratamiento de la información.....	7
9. Obligaciones de <b>SYNTOFARMA S.A.</b> .....	10
10. Deberes de los funcionarios Encargados del tratamiento de datos .....	11
11. Prohibiciones .....	11
12. Derechos de los Titulares .....	12
13. Tratamiento de datos de menores de edad.....	12
14. Persona o área Responsable de la atención de Peticiones consultas y reclamos.....	13
15. Consultas y reclamos.....	13
16. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.....	14
17. Sistema de Vídeo Vigilancia. ....	14
18. Datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013. ....	15
19. Legislación nacional vigente .....	15
20. Vigencia.....	16

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 3 de 16	

## 1. OBJETIVO

La presente Política tiene por objeto garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que **SYNTOFARMA S.A.** haya recopilado en sus bases de datos o archivos.

Para efectos de la presente política de **SYNTOFARMA S.A.** se considerará como el Responsable de la información, cuyos datos con los siguientes:

- **Nombre:** SYNTOFARMA S.A.
- **Identificación:** 800.207.192-8
- **Dirección:** CL 166 19B- 42
- **Ciudad:** Bogotá
- **PBX:** 601 6224362
- **Correo Electrónico:** [protecciondedatos@syntofarma.com](mailto:protecciondedatos@syntofarma.com)
- **Página Web:** [www.syntofarma.com](http://www.syntofarma.com)

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a los datos personales susceptibles de tratamiento que se encuentren registrados en las bases de datos que estén en poder de **SYNTOFARMA S.A.**

## 3. ALCANCE

La presente Política aplica a la compañía, administradores, empleados, contratistas y visitantes de **SYNTOFARMA S.A.** y a todas las bases de datos que se encuentren en poder de **SYNTOFARMA S.A.** Aplica para las relaciones entre **SYNTOFARMA S.A.** como Responsable y cualquiera de sus encargados.


## 4. ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE

**SYNTOFARMA S.A.** a través de su representante legal y del oficial de protección de datos, asumirán el rol del responsable, por lo tanto, conjuntamente serán los encargados de tomar las decisiones sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos; definir la finalidad y la forma en que se recolectan, almacenan y administran los datos. Asimismo, están obligados a solicitar y conservar la autorización en la que conste el consentimiento expreso del Titular de la información.

## 5. DEFINICIONES

- Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**COPIA NO  
CONTROLADA**


Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 4 de 16	

- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) **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;
- c) **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;
- 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 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;
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por

COPIA NO  
CONTROLADA

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 5 de 16	

las personas que autorice 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;

- 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 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.

## 7. NOMBRE E INFORMACIÓN PERSONAL RECOLECTADA

El tipo de información recolectada varía conforme a la calidad del Titular con relación a **SYNTOFARMA S.A.** y en función de sus respectivas finalidades, tal y como se indica a continuación:


Que **SYNTOFARMA S.A.** ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes
- Proveedores, Contratistas y Junta Directiva.
- Empleados (Núcleo Familiar), trabajadores retirados, candidatos a ocupar vacantes, trabajadores en misión
- Visitantes
- Accionistas

### 7.1 Información recolectada en la base de datos de Clientes

- ✓ Nombre de representante legal
- ✓ Número de identificación del representante legal
- ✓ Actividad económica de la empresa
- ✓ Cargo de persona contacto
- ✓ Dirección de la empresa
- ✓ Número telefónico de las personas contacto

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 6 de 16	

- ✓ Correo Electrónico de las personas contacto
- ✓ Información financiera (certificación bancaria. Declaración de Renta)
- ✓ Información fiscal.


### **7.2 Información recolectada en la base de datos de Proveedores, Contratistas y/o Junta Directiva.**

- ✓ Nombre de las personas contacto
- ✓ Número de identificación de la empresa
- ✓ Actividad económica de la empresa
- ✓ Dirección de la empresa
- ✓ Número telefónico de las personas contacto
- ✓ Correo Electrónico de las personas contacto
- ✓ Información de seguridad social
- ✓ Información financiera (certificaciones bancarias, estados financieros, declaración de Renta)

### **7.3 Información recolectada en la base de datos de Empleados, trabajadores retirados, candidatos a ocupar vacantes y/o trabajadores en misión.**

- ✓ Nombres y Apellidos
- ✓ Número de identificación
- ✓ Fecha de nacimiento
- ✓ Nacionalidad
- ✓ Grupo Sanguíneo / Factor RH
- ✓ País, Departamento y Municipio de nacimiento
- ✓ Genero
- ✓ Estado civil
- ✓ País, Departamento y Municipio de residencia
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono
- ✓ Teléfono celular
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Información de seguridad social
- ✓ Datos Bancarios
- ✓ Estudios / tipo de estudio
- ✓ Familiares / parentesco (Nombres, edad, tipo y número de identificación, sexo)
- ✓ Red social (Facebook / LinkedIn)
- ✓ Idioma

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 7 de 16	

- ✓ Deducible retención

#### 7.4 Información recolectada en la base de datos de Visitantes.

- ✓ Nombres y Apellidos.
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Entidad Prestadora de Salud a la que se encuentra afiliado.
- ✓ Administradora de Riesgos Laborales a la que se encuentra afiliado.
- ✓ Empresa u organización.
- ✓ Número telefónico de un contacto para dar aviso en caso de emergencia.
- ✓ Firma de visitante.
- ✓ Firma del funcionario que autoriza el ingreso.
- ✓ Imágenes de Video vigilancia a través del Circuito Cerrado de Televisión.

#### 7.5 Información recolectada en la base de datos de Accionistas.

- ✓ Nombre
- ✓ Número de identificación
- ✓ Dirección
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Celular
- ✓ Información financiera

### 8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.


En desarrollo de su objeto administrativo, **SYNTOFARMA S.A.**, podrá utilizar y tratar la información recolectada para una variedad de propósitos en relación con las actividades, dentro de las cuales se encuentran una relación de finalidades generales, y finalidades específicas de acuerdo a cada una de las bases:

Las bases de datos con información personal sobre las cuales **SYNTOFARMA S.A.** realiza algún tratamiento son recogidas con los siguientes propósitos, de acuerdo con las finalidades señaladas en la POLÍTICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES **SYNTOFARMA S.A.**

#### 8.1. Usos generales de las bases de datos:

- a. Recolección.
- b. Almacenamiento.
- c. Uso.
- d. Circulación. (transmisión y transferencia)

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 8 de 16	

- e. Procesamiento.
- f. Supresión.

## 8.2. Finalidades generales de las bases de datos:

- a. Proveer los productos y/o servicios adquiridos directamente o con la participación de terceros.
- b. Promocionar y publicitar nuestras actividades.
- c. Realizar transacciones.
- d. Talento Humano.
- e. Efectuar reportes con las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacional, policivas o autoridades judiciales, entidades financieras y/o compañías de seguros.
- f. Fines administrativos internos tales como: auditorias, reportes contables, análisis estadísticos o facturación.
- g. Registros contables
- h. Correspondencia
- i. Efectuar control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y en general facilitar la seguridad de las instalaciones, bienes y personal.

## 8.3. La base de datos de los Clientes tendrá las siguientes finalidades:

Las bases de datos con información personal sobre las cuales **SYNTOFARMA S.A.** realiza algún tratamiento son recogidas con los siguientes propósitos, de acuerdo con las finalidades señaladas en la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES **SYNTOFARMA S.A.**


- a. Realizar citaciones por requerimiento internos.
- b. Informar sobre nuevos productos, nuevas medidas, decisiones, reglamentaciones, etc.
- c. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- d. Atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables.
- e. Efectuar encuestas de satisfacción o de otro tipo respecto de la administración de **SYNTOFARMA S.A.**
- f. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones pertinentes.
- g. Atender oportunamente a cualquier tipo de incidente de seguridad o calamidad.
- h. Efectuar procesos de cobro pre-jurídico y jurídico.

## 8.4. La base de datos de Proveedores, Contratistas y/o Junta Directiva tendrá las siguientes finalidades:

- a. Para fines comerciales.
- b. Contabilización.

**COPIA NO  
CONTROLADA**




Código: AG-006 / MG-006	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 9 de 16	

- c. Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales, fiscales y regulatorias.
- d. Elaborar documentos, contratos, convenios y recibos.
- e. Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, listas OFAC y de terrorismo, abogados, etc.
- f. Cumplir con las obligaciones contraídas por **SYNTOFARMA S.A.** con ocasión de los vínculos contractuales, en especial con relación al pago de facturas.
- g. Informar al Proveedor sobre cualquier modificación de la relación contractual.
- h. Evaluar la calidad y desempeño del Proveedor en cumplimiento de sus funciones derivadas de la relación contractual.
- i. Realizar auditorías en virtud de la relación contractual.
- j. Elaboración de directorio de la empresa y asegurar el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad.
- k. |Cualquier otro uso que el proveedor autorice por escrito para el uso de su información.

**8.5. La base de datos de Aspirantes, Empleados y/o trabajadores en misión tendrá las siguientes finalidades:**

- a. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto contractual laboral.
- b. Cumplir con las obligaciones contraídas por **SYNTOFARMA S.A.** con ocasión de los vínculos labores, en especial con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y seguridad social y otros establecidos por **SYNTOFARMA S.A.** y consagradas en el contrato de trabajo.
- c. Informar al empleado sobre cualquier modificación de la relación contractual.
- d. Verificar si las condiciones de los aspirantes son adecuadas para el cargo que va a ocupar.
- e. Verificar si el aspirante y/o trabajador sufre de alergias a la penicilina.
- f. Evaluar la calidad y desempeño del empleado en cumplimiento de sus funciones derivadas del contrato de trabajo.
- g. Realizar los descuentos de nómina autorizados por el empleado.
- h. Realizar auditorías internas.
- i. Realizar procesos disciplinarios
- j. Creación de cuentas de correo electrónico laboral; elaboración de directorio de la empresa; asignar herramientas de trabajo; asignar claves y contraseñas, asegurar el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad y otras obligaciones laborales;
- k. Verificar referencias personales y laborales; contactar a sus familiares, dependientes económicos y/o beneficiarios en caso de emergencia.
- l. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales, de cesantías y de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia servicio social o en conjunto con

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 10 de 16	

terceros.

- m. **SYNTOFARMA S.A.** podrá hacer uso de sus datos personales para otras finalidades, siempre y cuando dichas finalidades sean compatibles y puedan considerarse análogas a las anteriores.
- n. Ejecución de pagos de nomina

#### **8.6. La base de datos de Visitantes tendrá las siguientes finalidades:**

- a. Garantizar el cumplimiento relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo
- b. Proteger las oficinas, personal, bienes e información confidencial
- c. La prevención y detección del delito, así como en el establecimiento, ejercicio y defensa de las acciones judiciales


#### **8.7. La base de datos de Accionistas tendrá las siguientes finalidades:**

- a. Efectuar el pago de dividendos.
- b. Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales.
- c. Control de la participación accionaria.
- d. Contactos.
- e. Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales, fiscales y regulatorias.

#### **9. OBLIGACIONES DE SYNTOFARMA S.A.**

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 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 la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, 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;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 11 de 16	

- seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados;
  - k) 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;
  - 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.


#### **10. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

- 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.
- d) Actualizar la información reportada dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- f) Adoptar un manual interno de procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y la presente política y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de datos.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”.
- h) 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.

#### **11. PROHIBICIONES**

- a) No podrán realizarse tratamientos de datos personales incompatibles con la finalidad autorizada por el titular o por la ley, a menos que se cuente con el consentimiento inequívoco del titular.

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 12 de 16	

- b) No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) 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.
- d) Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles<sup>1</sup> excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento.
- e) Se prohíbe el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o que se cuente con autorización previa, expresa e informada otorgada por los respectivos padres de familia y/o representantes legales.

## 12. DERECHOS DE LOS TITULARES


- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización<sup>2</sup> otorgada a **SYNTOFARMA S.A.** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento<sup>3</sup>.
- c) Ser informado por **SYNTOFARMA S.A.** o por el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 13. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD.

<sup>1</sup> Son datos sensibles. los datos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido pueden 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

<sup>2</sup> Ley 1581 de 2012. Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. 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.

Código: AG-006 / MG-006	<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 13 de 16	

**SYNTOFARMA S.A.** podrá eventualmente, realizar tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes con el fin de realizar actuaciones, administrativas, actividades de interés y/o para atender algún requerimiento de autoridad competente. El Tratamiento se realizará siempre y cuando:

- a) La finalidad del tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) El tratamiento utilizado por **SYNTOFARMA S.A.** asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Se respete el derecho que le asiste al menor de ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el tratamiento del dato.
- d) Se cumplan los requisitos previstos en la Ley 1581 de 2012 para el tratamiento de datos personales.

#### **14. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES CONSULTAS Y RECLAMOS**

**SYNTOFARMA S.A.** informa a los Titulares de información que la persona encargada de la atención de peticiones, consultas y reclamos y en general para que los Titulares puedan ejercer sus derechos, es el Oficial de Protección de Datos Personales, a través de los canales dispuestos para ello en la presente política, en todo caso observando el procedimiento que se contempla a continuación.

#### **15. CONSULTAS Y RECLAMOS**

##### **15.1 Consultas:**


Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos de **SYNTOFARMA S.A.**

La consulta deberá ser formulada por el medio escrito, al correo electrónico [protecciondedatos@syntofarma.com](mailto:protecciondedatos@syntofarma.com).

Si la consulta resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho

**COPIA NO  
CONTROLADA**

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 14 de 16	

término, se informará al interesado, 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 término.

## 15.2 Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de **SYNTOFARMA S.A.** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en este documento o en la ley, podrán presentar un reclamo.

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SYNTOFARMA S.A.** enviada al correo electrónico [protecciondedatos@syntofarma.com](mailto:protecciondedatos@syntofarma.com), la cual deberá informar: Nombre e identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, correo electrónico, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que [subsane](#) las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


## 16. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Como requisito de procedibilidad, el Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SYNTOFARMA S.A.** Encargado del Tratamiento.

## 17. SISTEMA DE VÍDEO VIGILANCIA

**SYNTOFARMA S.A.** en desarrollo de su actividad administrativa y para los efectos de garantizar la seguridad de los bienes de las instalaciones cuenta con un Circuito Cerrado de Televisión, a través del cual se realizan actividades de monitoreo y observación, las cuales implican la

CÓPIA NO  
CONTROLADA

Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 15 de 16	

recopilación de imágenes de personas, es decir, de datos personales conforme a los establecido en literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

En consecuencia, el tratamiento de los datos recolectados debe observar los principios establecidos en la ley; a saber, legalidad, libertad, calidad o veracidad, seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida, y transparencia, así como las demás contenidas en la Ley sobre Protección de Datos Personales.

Así las cosas, y en virtud del principio de libertad, por regla general será necesario que el Titular otorgue autorización, la cual, en este específico caso, será determinada por la conducta inequívoca<sup>3</sup> que adopte el Titular respecto del Aviso de Video Vigilancia adoptado por **SYNTOFARMA S.A.**, publicados de manera visible principalmente en las zonas de ingreso a los lugares que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos.

## 18. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013

Para los datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013 posteriormente compilado y derogado por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, **SYNTOFARMA S.A.** tiene a disposición de los Titulares, en sus oficinas las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, que se encuentran publicadas en la cartelera informativa de la empresa.

Así mismo, se darán a conocer estas políticas, a cada uno de los titulares de la información, al correo electrónico correspondiente, registrado en nuestras bases de datos, lo cual se realizará a través de nuestro canal.

Si en el término de treinta (30) días después del envío del correspondiente correo electrónico, contentivo de las Políticas de Tratamiento para los Datos Personales, el Titular no ha contactado al responsable para solicitar la corrección, supresión, a autorización de sus datos personales,


**SYNTOFARMA S.A.** continuará realizando el tratamiento contenido en sus bases de datos para las finalidades indicadas en el aviso de privacidad.

## 19. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE

Esta Política se rige por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, por la Ley 1266 de 2008, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

<sup>3</sup> Mediante las cuales es posible concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.



Código: AG-006 / MG-006	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Versión: 01		
Vigencia: MAR/2026	Página 16 de 16	

## 20. VIGENCIA

El Oficial de Protección de Datos Personales revisará la presente política anualmente y realizará las actualizaciones y publicaciones que sean necesarias para mantenerla actualizada, de conformidad con las normas vigentes y con las finalidades que cumpla la compañía con el tratamiento de los datos personales. Los datos se conservarán de acuerdo con la aplicación de los principios de necesidad y razonabilidad, dando cumplimiento a los deberes que la ley establezca para la conservación de datos y mientras el titular no revoque la autorización otorgada.

La presente Política entrará en vigor a partir del 31 de marzo de 2023 y reemplaza en su totalidad a cualquiera de las anteriores.

**COPIA NO  
CONTROLADA**