

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

1. Alcance

Esta Política de Protección y Privacidad de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales, incluyendo datos de identificación de tipo biométrico, que sean objeto de Tratamiento por parte de FARMAENLACE CÍA. LTDA. a través de sus marcas comerciales, consideradas como responsable del tratamiento de Datos Personales.

2. Responsable de Tratamiento de Datos Personales

FARMAENLACE CÍA. LTDA. con domicilio en Av. Portugal E12-72 y Eloy Alfaro, Quito – Ecuador. Correo electrónico: protecciondatosecuador@farmaenlace.com.

3. Tratamiento y finalidad de la recolección

FARMAENLACE CÍA. LTDA., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, previo consentimiento debidamente informado al titular, recoge, recopila, obtiene, registra, organiza, estructura, conserva, custodia, adapta, modifica, elimina, indexa, extrae, consulta, elabora, utiliza, posee, aprovecha, distribuye, cede, comunica o transfiere, o utiliza cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, interconexión, limitación, supresión, destrucción y, en general, cualquier uso de Datos Personales correspondientes de personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración se limite a: trabajadores y familiares de éstos, socios, franquiciados, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

3.1 Finalidad generalizada

- Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales (incluyendo la participación en concursos, rifas y sorteos) realizados por FARMAENLACE CÍA. LTDA.;
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos;

- Controlar el acceso a las oficinas de FARMAENLACE CÍA. LTDA. y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas videovigiladas, previo consentimiento del titular; este control abarca la solicitud de documentos de identidad previo consentimiento informado. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales del titular a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales, observando los principios de legalidad y necesidad;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, mensajería de texto o voz, llamada telefónica, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, socios, franquiciados, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de FARMAENLACE CÍA. LTDA. y a sus compañías vinculadas en Ecuador y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (actividades de mercadeo, recaudo de cartera y cobros administrativos, tesorería, contabilidad);
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de FARMAENLACE CÍA. LTDA. y en sus bases de datos comerciales y operativas;
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social y comercial de FARMAENLACE CÍA. LTDA. Y sus marcas, que se encuentra detallada a lo largo de la presente política.

3.2 Tratamiento sobre los datos personales de nuestros clientes y consumidores

- Para cumplir las obligaciones contraídas por FARMAENLACE CÍA. LTDA. con sus Clientes y Consumidores al momento de adquirir nuestros productos;
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por FARMAENLACE CÍA. LTDA. a través de sus marcas comerciales;
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con los productos que ofrece FARMAENLACE CÍA. LTDA. a través de sus marcas comerciales;
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Consumidores y Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio;
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial y atención en los puntos de venta;

- Permitir que compañías con las cuales FARMAENLACE CÍA. LTDA. ha celebrado contratos y que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- Controlar el acceso a las instalaciones y puntos de venta de FARMAENLACE CÍA. LTDA. y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas videovigiladas;
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de FARMAENLACE CÍA. LTDA., incluyendo descargas de contenidos y formatos;

3.3 Tratamiento sobre los datos personales de nuestros colaboradores

- Administrar y operar, directamente o mediante terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad; en todo proceso de selección la información compartida con la compañía se mantendrá como confidencial;
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de FARMAENLACE CÍA. LTDA., tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otros aplicados a este concepto;
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros aplicables a este concepto;
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización;
- Planificar actividades empresariales;
- Los datos referentes al estado de salud de los empleados se mantendrán anónimos y solo podrá conocerlos la persona encargada del centro médico de FARMAENLACE.
- Control de asistencia y acceso a través del uso de sus datos biométricos, con la finalidad de identificar la indubitada identidad del colaborador que tiene acceso a puntos de venta de todas las marcas de FARMAENLACE CÍA. LTDA., para la adecuada dispensación de medicamentos y sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, gestión, manejo y control de inventario de todas las marcas, dinero y bienes muebles en general.

3.4 Tratamiento sobre los Datos de Proveedores

- Para invitarlos a participar en procesos de I de contratación y a eventos organizados o patrocinados por FARMAENLACE CÍA. LTDA.;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;
- Para hacer el registro en los sistemas de FARMAENLACE CÍA. LTDA.;
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

3.5 Tratamiento sobre los datos personales de nuestros socios.

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de FARMAENLACE CÍA. LTDA.;
- Para el pago de dividendos;
- Para otorgarle beneficios de descuento y promoción;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, mensajería de texto o voz, llamada telefónica o por cualquier otro medio, a los socios para las finalidades anteriormente mencionadas.

4. Derecho del titular

Las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de FARMAENLACE CÍA. LTDA., tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- 4.1 Conocer los Datos Personales sobre los cuales FARMAENLACE CÍA. LTDA. está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, 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.
- 4.2 Solicitar a FARMAENLACE CÍA. LTDA. la supresión de sus Datos Personales, limitación de su uso y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el **Anexo 1** referente a PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES. El titular podrá solicitar a FARMAENLACE la constancia de que su información ha sido suprimida de la base de datos correspondiente. 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 FARMAENLACE CÍA. LTDA. o cuando exista una base de legitimación para su uso, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:
 - Por el Titular;
 - Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;

- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento;

Usted puede ejercer sus derechos que como titular de datos personales le asisten (acceso, rectificación, cancelación, oposición, información o revocación), conforme a los términos establecidos en el (Art. 94 Constitución de la República del Ecuador) Hábeas Data garantía que salvaguarda el derecho de toda persona “[...] a acceder a los documentos, bancos de datos e informes sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, así como conocer el uso que se haga de ellos y su propósito”, en cualquier momento. Para tal efecto, puede enviar una comunicación de manera gratuita a nuestro correo electrónico: protecciondatosecuador@farmaenlace.com

5. Obligaciones de terceros encargados del tratamiento de datos

- Los terceros que reciban datos por parte de FARMAENLACE CÍA. LTDA. deberán informar el uso y tratamiento de estos.
- Los terceros no podrán compartir la información otorgada por parte de FARMAENLACE CÍA. LTDA. sin previo consentimiento informado.
- Suscribir el convenio de encargo de tratamiento y uso de datos de propiedad de FARMAENLACE CÍA. LTDA. Aquellos terceros encargados que se encuentren en la figura estipulada en el Art. 35 de la LOPDP, deberán tratar los datos a los cuales tendrán acceso, únicamente a lo limitado en el objeto contractual suscrito con FARMAENLACE CÍA. LTDA. y tal acceso no se considerará como transferencia.

6. Obligaciones del titular

- Proporcionar información veraz y actualizada: El titular se compromete a proporcionar datos personales que sean veraces, exactos, completos y actualizados al momento de su entrega; y, notificar cambios importantes en sus datos (por ejemplo, cambio de domicilio o de correo electrónico).
- Ejercer sus derechos de manera responsable.
- No obstaculizar el tratamiento legítimo de los datos.

7. Obligaciones del Responsable del Tratamiento de datos personales

FARMAENLACE CÍA. LTDA. como responsable del tratamiento de datos personales garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Modificar, suprimir, corregir o eliminar los datos personales de los titulares cuando se requiera según lo previsto en la presente política y en la normativa aplicable.
- Contar con sistemas informáticos que certifiquen la destrucción de la información personal cuando el titular lo requiera y se cumpla con los parámetros previstos en la presente política.

- Resguardar bases de datos garantizando la anonimización de los datos personales, empleando códigos alfanuméricos con el objeto de impedir la identificación de la/las persona/s.
- Designar un delegado de protección de datos que supervise el cumplimiento de lo establecido en esta política, así como lo previsto en la LOPDP.
- Implementar esta política en todos los procesos realizados por parte de la compañía que impliquen la recolección y tratamiento de datos personales.
- Capacitar al personal encargado de la recolección y tratamiento de los datos personales.
- Solicitar el consentimiento expreso e informado por parte del titular de información cada vez que se recolecten sus datos.

8. Seguridad de la Información

- 8.1 FARMAENLACE CÍA. LTDA., 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.
- 8.2 La obligación y responsabilidad de FARMAENLACE CÍA. LTDA. se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. FARMAENLACE CÍA. LTDA. no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de FARMAENLACE CÍA. LTDA. y sus Encargados.
- 8.3 FARMAENLACE CÍA. LTDA. exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

9. Transferencia de datos

- 9.1 Sin importar si FARMAENLACE CÍA. LTDA. está actuando como responsable o encargado del Tratamiento, FARMAENLACE CÍA. LTDA. deberá asegurar un adecuado nivel de protección de datos cuando estos sean transferidos.
- 9.2 En razón a dicha finalidad, cuando se transfieran datos fuera de una jurisdicción definida o región, FARMAENLACE CÍA. LTDA. deberá implementar salvaguardas adecuadas de acuerdo con lo definido y requerido en la Ley Orgánica de protección de datos ecuatoriana.
- 9.3 El responsable podrá transferir datos personales del Titular con el objeto de dar cumplimiento a sus obligaciones jurídicas y/o legales.

- 9.4 Los receptores de los datos personales están obligados a mantener la confidencialidad de los datos personales y a cumplir la política y lo demás procedimientos e instrucciones de aplicación de la política.
- 9.5 La transmisión y transferencia internacionales de datos personales se hará de conformidad con las leyes ecuatorianas de protección de la información aplicables.
- 9.6 De conformidad con las autorizaciones y/o avisos de privacidad otorgados, los datos personales podrán ser compartidos con las empresas afiliadas, subordinadas o a casa matriz de FARMAENLACE CÍA. LTDA., así como a terceros nacionales o internacionales que contrate para ejecutar alguna de las finalidades de tratamiento mencionadas, como también podrán ser compartidos con cualquier autoridad nacional, departamental, municipal, distrital o gubernamental quien, debido a sus funciones administrativas o de inspección, vigilancia y control requiera conocer.
- 9.7 De igual modo y de ser necesario reportar o entregar información a entes sanitarios o de salud respecto a la necesidad de mitigar, prevenir y controlar la propagación de enfermedades de tipo infeccioso o contagioso como COVID-19, similares u otras consideradas por los entes mencionados, FARMAENLACE CÍA. LTDA. podrá transferir y transmitir los datos sensibles relacionados con el estado de salud de sus trabajadores, estado de salud de los familiares que conviven con los trabajadores, temperatura corporal, signos y síntomas relacionados con estas enfermedades a las entidades del orden nacional y/o territorial a efectos que las mismas puedan implementar las medidas correspondientes para contrarrestar la propagación de estas.

10. Tratamiento de datos biométricos

- 10.1 FARMAENLACE CÍA. LTDA., en cumplimiento de la normativa vigente y especialmente de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, podrá recopilar, tratar y eventualmente almacenar datos biométricos —incluyendo, pero sin limitarse a, huellas dactilares, reconocimiento facial u otros identificadores físicos— exclusivamente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular y bajo estrictas medidas de seguridad.
- Se considera como datos biométricos los siguientes elementos
 - a. Huellas dactilares
 - b. Reconocimiento facial
 - c. Geometría de la mano
 - d. Iris o retina ocular
 - e. Voz
 - f. Ritmo de marcha o movimiento

10.2 Tratamiento de datos biométricos de clientes y consumidores

Los datos biométricos de los titulares podrán ser utilizados con la finalidad de:

- Validar la identidad del cliente para garantizar el acceso seguro a servicios digitales o presenciales.
- Personalizar y mejorar la oferta de productos, servicios, asistencia o asesoría experta, conforme al perfil del cliente.
- Adicional, los datos biométricos y demás datos relacionados podrán ser utilizados para segmentarlos por perfiles y detectar oportunidades de mejora en la oferta de productos y servicios, con el objetivo de implementar estrategias comerciales que generen valor para el cliente y mejoren la oferta de FARMAENLACE CÍA. LTDA y sus marcas.

Respecto a desarrollar las actividades propias de la gestión de escaneo de piel como herramienta para recomendar productos comercializados por FARMAENLACE CÍA. LTDA., según el diagnóstico que se refleje en el software pertinente, dichos procesos serán realizados por colaboradores especializados debidamente instruidos respecto del uso y tratamiento adecuado de datos personales que el cliente en el marco de la prestación del servicio comparta, este proceso únicamente recopila el diagnóstico de piel y correo electrónico del cliente o consumidor; durante este proceso FARMAENLACE CÍA. LTDA. bajo ninguna circunstancia guarda en su sistema la geometría facial, imágenes faciales, características físicas o fisiológicas, iris o retina ocular del cliente.

10.3 Tratamiento de datos biométricos de colaboradores:

FARMAENLACE CÍA. LTDA. también podrá tratar los datos biométricos de sus empleados, única y exclusivamente con fines relacionados a la gestión laboral y operativa de la empresa, tales como:

- Autenticación para el acceso y uso de sistemas de la compañía que así lo requieran como el software punto de venta, cuyo propósito es asegurar que quien opere dichos sistemas sea un colaborador debidamente autorizado y capacitado.
- Validación de identidad en procesos internos como solicitud de descuentos, aprobación de préstamos o anticipos de sueldo, y firma de documentos laborales como contratos, autorizaciones o formularios de registro digital.
- Control de acceso físico a instalaciones restringidas de la empresa, de manera segura y eficiente.
- Soporte a procesos de firma electrónica biométrica para documentos internos, específicamente con la gestión de Talento Humano y nómina conforme a la legislación vigente.

10.4 Condiciones especiales para el tratamiento de datos biométricos:

- Estos datos serán tratados como datos sensibles, de acuerdo con la ley, y su uso estará restringido únicamente a las finalidades aquí mencionadas.
- Se implementarán mecanismos técnicos y de control interno como cifrado, anonimización, control de accesos y auditorías periódicas que garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos biométricos.
- En ningún caso se compartirá esta información con terceros, salvo autorización expresa del titular o requerimiento legal debidamente fundamentado por autoridad competente.

- El titular tendrá derecho a conocer, actualizar, rectificar, limitar o suprimir sus datos biométricos, siguiendo el procedimiento descrito en el Anexo 1 del presente documento.

11. Actualización y cambios a la política

- 11.1 Los responsables se reservan el derecho de modificar y/o actualizar, total o parcialmente, la Política a efecto de incluir novedades legislativas, políticas internas, avances tecnológicos o prácticas de mercado.
- 11.2 La Política y sus correspondientes modificaciones serán publicadas en el sitio web de los responsables.
- 11.3 En el caso de modificaciones sustanciales a la Política en los términos definidos por la legislación aplicable, se obtendrá una nueva autorización del Titular.
- 11.4 Sin perjuicio de lo anterior, es obligación del Titular revisar el contenido de la Política, antes de enviar cualquier dato considerado como Datos Personales.

12. Base Legal ecuatoriana

Farmaenlace Cía. Ltda. fundamenta el tratamiento que da a los datos personales en los siguientes instrumentos legales, pero sin limitarse, que se citan:

- 12.1 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos Creatividad e Innovación: Disposiciones Generales, VIGÉSIMA SEPTIMA. - “(...) El tratamiento de datos personales que incluya acciones tales como la recopilación, sistematización y almacenamiento de datos personales, requerirá la autorización previa e informada del titular. No se requerirá de la autorización del titular cuando el tratamiento sea desarrollado por una institución pública y tenga una finalidad estadística o científica; de protección a la salud o seguridad; o sea realizado como parte de una política pública de garantía de derechos constitucionalmente reconocidos”.
- 12.2 Constitución del Ecuador Art. 66, numeral 19 El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.
- 12.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública Art. 6.- Información Confidencial. - Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de

sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

- 12.4 El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación dará lugar a las acciones legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

13. Vigencia

Esta Política de Protección y Privacidad de Datos Personales está vigente desde el 15 de junio de 2025.

ANEXO 1

PROCESO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los titulares de datos personales tratados por FARMAENLACE CÍA. LTDA. tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles de dicho tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de estos para fines específicos. Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- Comunicación dirigida a FARMAENLACE CÍA. LTDA. , Av. Portugal E12-72 y Eloy Alfaro, Quito - Ecuador.
- Solicitud presentada al correo electrónico: protecciondatos@farmaenlace.com
- Solicitud presentada a través del teléfono (+593) 2993100.

Estos canales podrán ser utilizados por los titulares de datos personales, o terceros autorizados por el titular para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

Procedimiento para la realización de peticiones y consultas

- El titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.
- El titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.
- Si la consulta y/o petición realizada por el titular del dato resulta incompleta, FARMAENLACE CÍA. LTDA. requerirá al interesado dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la recepción de la consulta y/o petición para que subsane las fallas. Transcurridos 1 (un) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta.
- Las peticiones y/o consultas serán atendidas por FARMAENLACE CÍA. LTDA. en un término máximo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición y/o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 15 (quince) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Procedimiento para la realización de quejas y reclamos

Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por FARMAENLACE CÍA. LTDA. deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando quiera ser revocada, podrán presentar una solicitud ante FARMAENLACE CÍA. LTDA., la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- El titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por FARMAENLACE CÍA. LTDA. indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información:
 - El nombre y dirección de domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
- Si la solicitud se presenta incompleta, FARMAENLACE CÍA. LTDA. deberá requerir al interesado dentro de los 10 (diez) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos 1 (un) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.
- En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al delegado de protección de datos de FARMAENLACE CÍA. LTDA., quien en un término máximo de 5 (cinco) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibida la solicitud, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a 10 (diez) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.
- El término máximo para atender esta solicitud será de 30 (treinta) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 15 (quince) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.