
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GESTIÓN GERENCIAL



NORLAB
Mobiliario Técnico Certificado para Laboratorio



NORLAB
Mobiliario Técnico Certificado para Laboratorio

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Fecha:
Código:
Versión

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABLES	1
4. DEFINICIONES	2
5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	2
6. GENERALIDADES	2
6. REGISTROS Y ANEXOS	2
7. CONTROL DE CAMBIOS	3

1. OBJETIVO

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2.013, NORLAB SAS define su política de protección de datos personales, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

2. ALCANCE

La presente política aplicará para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual, para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de NORLAB SAS.

Esta política de protección de datos se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos existentes o futuros, que contengan datos personales susceptibles de tratamiento por parte de NORLAB SAS.

3. RESPONSABLES

NORLAB SAS con sede principal en la Carrera 57 No. 4d – 72 en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Correo electrónico info@norlabdesign.com, PBX 601 7039578.

4. DEFINICIONES

De acuerdo con los conceptos y criterios de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se definen los siguientes conceptos, los cuales serán desarrollados y aplicados bajo una interpretación sistemática e integral, guardando los lineamientos jurídicos y finalidades de los principios, deberes y obligaciones que rigen los derechos fundamentales que esta Ley proclama:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.



NORLAB
Mobiliario Técnico Certificado para Laboratorio

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Fecha:
Código:
Versión

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su Titular si no a cierto sector o grupo de personas o la sociedad en general.
- **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.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado



NORLAB
Mobiliario Técnico Certificado para Laboratorio

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Fecha:
Código:
Versión

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.

- **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.

5. POLITICA

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **NORLAB SAS** aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales. Los principios incluidos en este documento son tomados de la normatividad vigente en Colombia, que regula la protección de datos personales.

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.
- b) **Principio de finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales que realice **NORLAB SAS** o a la cual tuviere acceso, obedecerá a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo Titular de los datos personales.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- d) **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.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de datos personales, **NORLAB SAS** garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) **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 de 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. Para estos propósitos la obligación de **NORLAB SAS**, será de medio.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por **NORLAB SAS**, 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 en **NORLAB SAS**, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS

El tratamiento de los datos de todas las personas que, en algún momento, por razones de la actividad que desarrolla **NORLAB SAS** hayan suministrado sus datos personales a través de los distintos canales de atención de **NORLAB SAS**, se realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su condición de **NORLAB SAS**, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados:

- Para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos derivados de las relaciones, contractuales o no, existentes con cada tipo de público.
- Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés.
- Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.
- Para el análisis prospectivo sobre tendencias y preferencias de sus grupos de interés en relación con sus bienes y servicios.
- Para conocer de manera prospectiva las necesidades de sus grupos de interés con el fin de innovar y satisfacer estas.
- Para comunicar a sus grupos de interés información sobre sus publicaciones, inscripciones, eventos, actividades empresariales, ferias ambientales y publicidad asociada a su actividad empresarial, trátense de bienes o servicios.

- Para desplegar hacia sus grupos de interés actividades de responsabilidad social empresarial.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

NORLAB SAS adelantará tratamiento de datos de menores únicamente cuando estas condiciones se presenten. Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente entregará su consentimiento, garantizando que, en la medida de lo posible, se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

DATOS SENSIBLES: NORLAB SAS deberá informar previamente al Titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su Tratamiento. Así mismo informará previa y explícitamente, cuáles de los datos recolectados tienen el carácter de sensibles y la finalidad del Tratamiento de los mismos, así como obtener consentimiento expreso de parte del Titular.

NORLAB SAS podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

7. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el 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 este documento se comunica al Titular la

información relacionada con la existencia de las Políticas de Tratamiento de información de **NORLAB SAS** 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. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b) El tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos del Titular
- d) Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la Política de Tratamiento de información.
- e) El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **NORLAB SAS**. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **NORLAB SAS** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por **NORLAB SAS**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 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 **NORLAB SAS** ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. DEBERES DE NORLAB SAS EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

NORLAB SAS tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente.

En el tratamiento y protección de datos personales, **NORLAB SAS** tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, 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 en 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, de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley 1581 de 2012;
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre 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. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

NORLAB SAS requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley. La autorización del Titular deberá ser solicitada por el Responsable del Tratamiento a más tardar en el momento de la recolección de los datos y deberá ser otorgada por escrito, de manera oral o mediante conducta inequívoca del Titular que permita concluir que impartió su autorización. El silencio del Titular no será interpretado como conducta inequívoca.

La autorización a **NORLAB SAS** para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **NORLAB SAS**.
- Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el Titular hubiere estipulado.

10.1 REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS: El Titular podrá revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos en cualquier momento. Así también podrá solicitar la supresión, actualización, corrección de sus datos. Cualquiera de estos derechos deberá ser tramitado mediante reclamo presentado ante el Responsable del Tratamiento, quien procederá de conformidad con lo establecido en el numeral 11 de la presente Política.

11. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en **NORLAB SAS**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Los medios habilitados por **NORLAB SAS** son:

- Correo electrónico: info@norlabdesign.com
- Dirección física: Carrera 57 No. 4d- 72

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho 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.

12. RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **NORLAB SAS** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

Los derechos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento únicamente se podrán ejercer por:

- El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
- Su representante, previa acreditación de la representación.
- Por 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 **NORLAB SAS** y contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- 2) Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
- 3) 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.

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.

En todo caso, en el evento de recibir reclamaciones por parte del Titular, sus causahabientes o apoderado, **NORLAB SAS** observará en un todo lo dispuesto por el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

13. TRATAMIENTO DE DATOS DE LA PÁGINA WEB

Es interés de **NORLAB SAS** la salvaguarda de la privacidad de la información personal del Usuario obtenida a través del Sitio Web, el Usuario reconoce que el

ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos de **NORLAB SAS** para realizar un trámite, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos.

El Usuario acepta que, a través del registro en el Sitio Web, **NORLAB SAS** recoge datos personales, los cuales no se cederán a terceros sin su conocimiento.

La recolección y tratamiento automatizado de los datos personales, como consecuencia de la navegación y/o registro por el Sitio Web tienen las finalidades las detalladas a continuación: (i) la adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en el Sitio Web, en los que el Usuario decida darse de alta, utilizar o contratar; (ii) el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios; (iii) el envío por **NORLAB SAS**, sus programas y actividades.

- a) Uso de Cookies y del fichero de actividad. Monitorización de la página Web.
- b) La página Web utiliza cookies. Las cookies utilizadas por la página Web son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página Web y permitirle una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. Para utilizar esta página Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies.

De igual manera, los servidores de la página Web detectan de manera automática la dirección IP y el nombre de la red utilizados por el usuario. Toda esta información es registrada temporalmente en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresión de páginas, y el número de visitas realizadas a la página Web, entre otras mediciones.

- c) Cesión de datos personales de los usuarios a terceros

NORLAB SAS no cederá a terceros los datos personales de los usuarios que se recogen a través de la página Web sin su consentimiento expreso. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario consiente en que se cedan sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial

El Usuario también comprende que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por **NORLAB SAS** para efectos de

surtir un determinado proceso. El Usuario podrá modificar o actualizar la información suministrada en cualquier momento.

NORLAB SAS no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema en cualquiera de los menús de su página web.

NORLAB SAS ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, instalando las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados.

d) Modificaciones a las condiciones de uso.

NORLAB SAS podrá modificar las Políticas de Privacidad aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y las mismas estarán vigentes una vez se hayan publicado en la página Web.

El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y, cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.

14. CONDICIONES DE USO

El sitio web de **NORLAB SAS** con sede en Bogotá, Colombia. - www.norlabdesign.com (en adelante el Sitio Web) tiene como función principal proveer información y servicios, así como divulgar y promover normas y directrices de **NORLAB SAS**.

Por medio del Sitio Web, **NORLAB SAS** publica, entre otros, los temas y actividades que tienen que ver con su misión, visión, objetivos y las funciones que le corresponden. Adicionalmente, por este medio la entidad da a conocer información sobre Políticas, planes, programas y proyectos institucionales, servicios; indicadores de gestión; planes y programas; publicaciones; normas; convocatorias; información presupuestal y de contratación; páginas recomendadas, y, en general, información relacionada con la entidad o los programas que ella desarrolla, si es el caso. Adicionalmente, permite la opción de realizar donaciones por medio del carrito de compras integrado al sitio.

NORLAB SAS no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos o links que se publican en su Sitio Web.

NORLAB SAS solicita al Usuario de esta página, que lea detallada y juiciosamente estas condiciones de uso (en adelante las Condiciones de Uso) y la Política de Privacidad de este Sitio Web, antes de iniciar su exploración o utilización. Si el Usuario no está de acuerdo con estas Condiciones de Uso o con cualquier disposición de la Política de Privacidad, le sugerimos que se abstenga de acceder o navegar por el Sitio Web de nuestra entidad.

15. DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de estas Condiciones de Uso del Sitio Web, se hace necesario aclarar el significado de las siguientes palabras:

- a) Contenidos. Implican todas las formas de información o datos que se divulgan en la página web, entre los que se encuentran: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones.
- b) Derechos de Propiedad Intelectual. incluyen lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- c) Internet. Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo correos electrónicos, www, etc.
- d) Página web. Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del www después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.
- e) Publicar. Hacer que un documento sea visible desde el Sitio Web.
- f) Servicios. Son las ayudas en línea que **NORLAB SAS** provee actualmente o que piense proveer en el futuro a los usuarios, por medio de esta página web, como publicación de noticias o actividades propias de la gestión institucional; trámites en línea; consultas; foros y buzón de quejas y reclamos, entre otros.
- g) Usuario. Es toda persona que ingresa al Sitio Web. Puede registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad.
- h) Vínculo (link en inglés). Apuntadores hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.

16.1 ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

Se presume que cuando un usuario accede al sitio Web lo hace bajo su total responsabilidad y que, por tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso del sitio Web. **NORLAB SAS** se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y, de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes Condiciones de Uso, Políticas de Privacidad y los contenidos de la página.

16.2 CONTENIDOS DEL SITIO WEB

El sitio Web tiene por finalidad brindar al usuario todo tipo de información relacionada con la gestión de la entidad en todos los planes, programas y consejerías, por medio de boletines, cifras, noticias, entre otros. En ningún caso esta información deberá considerarse como exhaustiva, completa o que de cualquier forma satisfaga todas las necesidades del Usuario.

El Sitio Web puede tener enlaces a otros sitios de interés o a documentos localizados en otras páginas web de propiedad de otras entidades, personas u organizaciones diferentes a **NORLAB SAS**. Solamente por el hecho de que el usuario acceda a otro sitio web o a un documento individual localizado en otra página, a través de un link o un vínculo establecido en el Sitio Web, el usuario deberá someterse a las condiciones de uso y a la política de privacidad de la página web a la que envía el link.

El establecimiento de un vínculo (link) con el sitio web de otra empresa, entidad o programa no implica necesariamente la existencia de relaciones entre **NORLAB SAS** y el propietario del sitio o página Web vinculada, ni la aceptación o aprobación por parte de **NORLAB SAS** de sus contenidos o servicios. Aquellas personas que se propongan establecer un vínculo (link) se asegurarán de que el mismo únicamente permita el acceso a la página de inicio Web.

Así mismo, **NORLAB SAS** no se hace responsable respecto a la información que se halle fuera de este Sitio Web y no sea gestionada directamente por el administrador del Sitio Web. Los vínculos (links) que aparecen en el Sitio Web tienen como propósito informar al Usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que ofrece el Sitio Web, o que guardan relación con aquéllos. **NORLAB SAS** no garantiza ni se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web enlazadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido. Por lo tanto, el acceso a las mismas a través del Sitio Web tampoco implica que **NORLAB SAS** recomiende o apruebe sus contenidos.

Por otra parte, la prestación del servicio del Sitio Web es de carácter libre y gratuito para los usuarios.

El Sitio Web contiene artículos u obras de carácter literario y científico (en adelante, Información) elaborados por **NORLAB SAS** o por terceros, con fines informativos, y divulgativos. **NORLAB SAS** puede modificar o retirar la Información en cualquier momento y sin aviso previo. Las opiniones vertidas en los

comentarios realizados por los Usuarios no reflejan necesariamente los puntos de vista de **NORLAB SAS**.

Queda expresamente prohibido el uso del Sitio Web que de cualquier forma sobrecargue, dañe o inutilice las redes, servidores y demás equipos informáticos o productos y aplicaciones informáticas de **NORLAB SAS** o de terceros.

NORLAB SAS no se hace responsable del servicio ininterrumpido o libre de error de la página. **NORLAB SAS** hace su mejor esfuerzo para que el contenido suministrado sea de óptima calidad, y en tal sentido, el usuario acepta utilizar el servicio.

El Usuario no puede emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de **NORLAB SAS** o de los servicios, para emitir publicidad.

El Usuario del Sitio Web no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del Sitio Web o que estén incorporados en las páginas web vinculadas.

16.3 RESPONSABILIDAD POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA

Debido a que en la actualidad los medios técnicos no permiten garantizar la absoluta falta de injerencia de la acción de terceras personas en el Sitio Web, **NORLAB SAS** de ninguna manera asegura la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la información contenida en su página, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido publicada en la página, ni cualquier otro aspecto o característica de lo publicado en el sitio o en los enlaces, respectivamente.

NORLAB SAS no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

En consonancia, con lo anterior, **NORLAB SAS** no se hará responsable de ningún daño ocasionado en virtud de cualquier alteración que se haya efectuado a los materiales o archivos de descarga suministrados directamente por la entidad.

El Usuario no enviará o transmitirá en el Sitio Web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, información de contenido obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra cualquier persona, o en contra de

NORLAB SAS, sus filiales o entidades adscritas, sus colaboradores o contra los responsables de la administración del Sitio Web.

En ningún caso se aceptarán contenidos que pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares.

16.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

- La propiedad intelectual sobre los contenidos del Sitio Web o bien hacen parte del patrimonio de **NORLAB SAS** o, en su caso, su titularidad es de terceros que autorizaron el uso de los mismos en el Sitio Web o es información pública que se rige por las leyes de acceso a la información pública colombianas.
- Los textos y elementos gráficos que constituyen la página Web, así como su presentación y montaje, o son titularidad exclusiva de **NORLAB SAS** o ésta ostenta los derechos de explotación necesarios. Sin perjuicio de lo anterior, los nombres comerciales, marcas o signos distintivos que aparecen o a los que se hace alusión en el Sitio Web, pertenecen a sus respectivos propietarios y se encuentran protegidos por la legislación vigente al respecto.
- Se prohíbe cualquier uso, transformación o explotación de los contenidos incluidos en el Sitio Web con finalidades comerciales o promocionales salvo autorización previa de **NORLAB SAS**; en todo caso, se prohíbe cualquier uso contrario a la ley y del Sitio Web para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza del autor del contenido.
- Todos los logotipos y marcas de la página Web son de propiedad de **NORLAB SAS** o su uso ha sido autorizado por sus titulares a **NORLAB SAS**, siendo, en todo caso, los titulares los responsables de cualquier posible controversia que pudiera darse respecto de ellos. Los titulares de dichas marcas y logotipos se reservan el derecho de entablar las acciones legales que consideren convenientes para hacer valer sus derechos tanto en Colombia como en el exterior.
- El Usuario acepta que los contenidos generados y subidos por él serán de propiedad de **NORLAB SAS**, conservando el Usuario los derechos morales sobre dichos contenidos.
- En caso de reclamaciones que pudieran interponer los usuarios o terceros en relación con posibles incumplimientos de los derechos de propiedad intelectual sobre cualquiera de los contenidos del Sitio Web deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@norlabdesign.com. Una vez

notificado a este correo, dicho contenido será automáticamente eliminado del Sitio Web hasta que quien haya publicado el contenido en disputa haya resuelto el conflicto con quien envía la reclamación.

16.5 PRIVACIDAD

Se entiende por información personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono.

El almacenamiento, y uso de la información personal se rige por las Políticas de Privacidad del Sitio Web.

16.6 LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- a) Estas condiciones de uso del Sitio Web se rigen por las leyes de la República de Colombia.
- b) Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.
- c) Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de Bogotá, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

16.7 PARTICIPACIÓN DENTRO DEL SITIO WEB

Por el hecho de ingresar al Sitio Web y para garantizar el buen y adecuado uso del mismo, el usuario reconoce que **NORLAB SAS** se reserva el derecho de:

- Negar el registro a cualquier persona, en cualquier momento y por cualquier razón.
- Incluir o no en el Sitio Web el material recibido de los usuarios a su criterio. En el caso de incluirlo, podrá mantener en el Sitio Web dicho material por el lapso que considere pertinente o modificarlo.
- Remover, sin que sea obligatorio, contenidos que a juicio de **NORLAB SAS** sean ilegales, ofensivos, difamatorios o que de cualquier otra forma violen estas Condiciones de Uso. Así mismo, podrán ser retirados los contenidos que violen derechos de propiedad intelectual, a solicitud de su titular.
- Utilizar la información personal y/o contenidos suministrados por los Usuarios de acuerdo con las Condiciones de Uso del Sitio Web y la Política de Privacidad.

16.8 REGISTRO Y PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Por el hecho de ingresar a la Página Web y para garantizar el buen y adecuado uso de la misma, el Usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- Ser responsable por cualquier actividad que se lleve a cabo bajo su registro.
- Ser responsable de la seguridad de su contraseña, sobre todo en redes sociales.
- No abusar, acosar, amenazar o intimidar a otros usuarios del Sitio Web o Redes Sociales ya sea a través de los chats, foros, blogs o cualquier otro espacio de participación.
- No usar el Sitio Web o Redes sociales como medio para desarrollar actividades ilegales o no autorizadas tanto en Colombia, como en cualquier otro país.
- Ser el único responsable por su conducta y por el contenido de textos, gráficos, fotos, videos o cualquier otro tipo de información de la cual haga uso o incluya en el Sitio Web o Redes Sociales.
- Abstenerse de enviar correos electrónicos no deseados (SPAM) a otros usuarios de este Sitio Web o Redes Sociales, así como transmitir virus o cualquier código de naturaleza destructiva.

NORLAB SAS no será responsable por el incumplimiento por parte del usuario de las reglas anteriores, y el usuario mantendrá a **NORLAB SAS** indemne por todo concepto en caso de violación de las mismas.

16.9 FOROS, BLOGS, CHATS, COMENTARIOS Y OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

El usuario reconoce que su participación en cualquier foro, chat, comentario, blog y/o cualquier otro espacio de participación del Sitio Web o Redes sociales, será bajo su exclusiva responsabilidad, y que, de igual forma, las opiniones y/o acciones y/o comportamiento de otros usuarios en tales espacios son responsabilidad exclusiva de quienes las emiten o realizan, por lo cual **NORLAB SAS** no se hace responsable ni garantiza la calidad o idoneidad de tales conductas u opiniones, ni por las consecuencias que ellas pudieren acarrear a favor y/ o en contra de otros usuarios o de terceros.

El diseño, manejo, finalidad y características de los diferentes espacios de participación del Sitio Web o Redes Sociales es discrecional de **NORLAB SAS**, quien podrá en cualquier momento cambiarlos y/o eliminarlos, y/o determinar la cantidad de participantes admitidos en cada uno de ellos.

La participación en los chats, comentarios y otros espacios similares de participación dentro del Sitio Web (en adelante "los Espacios") implican la aceptación y conocimiento por parte del usuario de estas Condiciones de Uso, así como el compromiso irrevocable de cada usuario de respetar dichas Condiciones de Uso, siendo entendido y aceptado que eximen a **NORLAB SAS** y la mantendrán indemne de cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento a tal compromiso, lo cual incluye daños y perjuicios causados a otros usuarios y/o cualquier tercero afectado. Si un usuario no está conforme o de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones de la Página Web o Redes Sociales, **NORLAB SAS** le sugiere no participar en él y/o en los Espacios.

Cada usuario acepta y faculta expresa e irrevocablemente a **NORLAB SAS** para revisar los comentarios u opiniones vertidos en los Espacios y/o suprimir los que no se adecuen a las normas de convivencia plasmadas en las Condiciones de Uso del Sitio Web, así como, a interrumpir la comunicación en caso de que lo considere conveniente por tales motivos. De igual forma **NORLAB SAS** se reserva el derecho de ejercer tal facultad cuando así lo estime conveniente, a su discreción, sin que por tal razón sea factible imputar responsabilidad alguna a **NORLAB SAS** por el no ejercicio de la facultad y/o por la existencia, ingreso, participación de usuarios no deseados y/o de comentarios u opiniones que no atiendan estas recomendaciones.

Teniendo en cuenta que los comentarios y opiniones vertidas en los comentarios y Blogs no provendrán de **NORLAB SAS** sino de terceros absolutamente ajenos, **NORLAB SAS** no se responsabiliza por el tenor de los mismos, así como tampoco presta conformidad ni discrepa con ellos, siendo entendido que emanan exclusivamente de su autor, y quedan bajo su completa responsabilidad.

Así mismo, queda absolutamente prohibido ingresar comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, de contenido difamatorio, abusivo, contrario a la moral y las buenas costumbres, discriminatorio, ofensivo, obsceno, intimidatorio, calumnioso, inapropiado, ilegal, violatorio de derechos de terceros de cualquier índole, incluidos los derechos de los menores de edad, que causen daños y/o perjuicios, o impidan o limiten el derecho propio o ajeno a usar los Espacios y demás capítulos del sitio, constituyan un delito o apología a un delito y/o inciten a la violencia y/o a la comisión de delitos. Tampoco está permitido publicitar productos y/o servicios de cualquier tipo dentro de "los espacios", ni utilizar o enviar virus, o desviarse de los temas propuestos en los foros.

Ahora bien, en el supuesto de que este tipo de comentarios, mensajes, opiniones, información, o similares, ingresen en "los espacios", los usuarios, aceptan en forma expresa e incondicional que **NORLAB SAS**, sus colaboradores, contratistas,

proveedores, o anunciantes, NO serán responsables en modo alguno por las consecuencias de cualquier tipo y alcance que los mismos pudieran generar, frente a cualquier tercero, ya sea en virtud de su inclusión dentro de "los espacios" o por cualquier causa relacionada directa o indirectamente con el uso de los mismos.

Así mismo, **NORLAB SAS**, sus colaboradores, contratistas, proveedores o anunciantes, NO serán responsables de modo alguno en el supuesto que los comentarios, información, mensajes, opiniones, o similares, se vean afectados, eliminados, alterados, o modificados de alguna manera.

Los usuarios se abstendrán de iniciar cualquier acción o reclamación contra **NORLAB SAS** relacionada con, o derivada de la información, contenido, opinión o comentario proveniente de otro Usuario y/o de un tercero ajeno a **NORLAB SAS**, siendo aceptado por los usuarios que tales acciones o reclamaciones solo podrán ser iniciadas contra su directo responsable, para lo cual deberán promover las acciones legales pertinentes, bajo los procedimientos legalmente establecidos para el efecto. **NORLAB SAS** podrá abstenerse de suministrar la información disponible sobre el presunto infractor cuando a su juicio tal información esté protegida por la confidencialidad ofrecida a los usuarios.

NORLAB SAS, a su sólo juicio, se reserva el derecho de excluir de los Espacios, a aquellos usuarios que no se atengan a las presentes reglas o que no respeten los principios básicos de sana convivencia. Así como, interrumpir y/o eliminar y/o excluir, total o parcialmente, en todos los casos, todo aquel mensaje, opinión, información o similares que no se adecuen o resulten violatorios de las reglas y/o principios antes indicados.

Cada Usuario deberá denunciar cualquier violación a Condiciones de Uso del Sitio Web por parte de otros Usuarios, de la que tenga conocimiento, para lo cual remitirá un correo electrónico a info@norlabdesign.com a fin de que **NORLAB SAS** tome las medidas que estén a su alcance respecto del Sitio Web.

16.10 MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DE USO

NORLAB SAS podrá modificar las Condiciones de Uso aquí contenidas, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez se hayan publicado en la página Web.

El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.

17 PRIVACIDAD Y USO DE INFORMACIÓN

En desarrollo y cumplimiento a lo establecido en la ley, **NORLAB SAS** se hace responsable de custodiar y manejar adecuadamente datos personales de personas naturales que son almacenados y tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, buscando dar cumplimiento a la normatividad aplicable en Colombia, la cual denomina como **RESPONSABLE** del tratamiento de los datos personales a una persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y el tratamiento de los mismos.

El **ENCARGADO** es el que realiza el Tratamiento de los Datos personales por cuenta del **RESPONSABLE**.

Los datos personales que captura y guarda **NORLAB SAS**, bien sea como **RESPONSABLE** o **ENCARGADO** según el caso, serán tratados cumpliendo los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas y las establecidas en esta política, la legislación nacional existente en la materia aplicable a las sociedades vinculadas ubicadas fuera de Colombia y las buenas prácticas relativas al régimen de protección de datos personales.

Para los fines de responsabilidad en el manejo de datos, hemos definido como grupos de interés, entre otros, y sin limitarse a ellos: empleados, proveedores, entre otros.

- Las bases de datos en las que **NORLAB SAS** ejerce como **RESPONSABLE** serán tratadas conforme las siguientes finalidades de carácter:
- Para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos derivados de las relaciones, contractuales o no, existentes con cada tipo de público.
- Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés.
- Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.
- Para el análisis prospectivo sobre tendencias y preferencias de sus grupos de interés en relación con sus bienes y servicios.
- Para conocer de manera prospectiva las necesidades de sus grupos de interés con el fin de innovar y satisfacer estas.
- Para comunicar a sus grupos de interés información sobre su actividad empresarial.

En cada proceso empresarial, acorde con los datos personales recolectados y tratamiento a realizar, en el respectivo aviso de privacidad se informarán de forma previa las finalidades particulares de tales tratamientos, sin perjuicio de los tratamientos autorizados por la ley.

Para los datos personales en los que **NORLAB SAS** ejerce como **ENCARGADO**, serán tratados conforme las siguientes finalidades de carácter general. En adelante nos referiremos como **EL CLIENTE** a la empresa, persona natural o jurídica, que haya otorgado contractualmente a **NORLAB SAS** el encargo de la base de datos:

- Para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos existentes derivados de las relaciones, contractuales o no, que **CLIENTES** tengan con cada uno de sus tipos de público.
- Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de los grupos de interés.
- Para la gestión comercial y relacionamiento de **CLIENTES** con sus grupos de interés.
- Para conocer de manera prospectiva las necesidades de los grupos de interés con el fin de innovar y satisfacer estas.
- Para comunicar a los grupos de interés, información sobre sus publicaciones, publicidad asociada a su actividad empresarial, trátase de bienes o servicios.
- Para desplegar hacia los grupos de interés de actividades de responsabilidad social empresarial.

17.1. DATOS DE NAVEGACIÓN EN EL SITIO O SITIOS WEB

Los sistemas de navegación de los sitios web de **NORLAB SAS** o de **CLIENTESS** recogen datos personales, por la naturaleza de esta, la información recibida, capturada o recogida puede permitir la asociación con datos de terceros.

18 IMPORTANCIA DEL CONSENTIMIENTO OTORGADO

Contar con la autorización por parte de las partes interesadas, es vital para lograr ejercer las acciones que la ley reconoce en materia de protección de datos personales y habeas data.

Para el ejercicio del habeas data, el titular del dato personal o quien demuestre un legítimo interés conforme lo señalado en la normatividad vigente, podrá hacerlo contactando a **NORLAB SAS** a través del correo electrónico info@norlabdesign.com, dirigiéndose a la dirección web www.norlabdesign.com, o dirigiendo una comunicación a la: Carrera 57 # 4d – 72, Bogotá, Colombia.

Quien ejerza el habeas data deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de tramitar y atender su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos.

Una vez **NORLAB SAS** reciba la solicitud, dará respuesta en el término legal de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por ocho (8) días adicionales, previa comunicación a quien ha ejercido este derecho.

El tratamiento de los datos personales que realiza **NORLAB SAS**, conforme esta política, se hará con base en la norma, procedimientos e instructivos adoptados por la empresa para el cumplimiento de la legislación aplicable a la protección de información personal.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA AAAA-MM-DD	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
	2022-xx-xx	Creación del Documento	
1	ELABORÓ Lised Delgado Profesional de calidad y ambiente	REVISÓ Blanca López Directora Administrativa y Financiera	APROBÓ Omar Sierra Gerente general