

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN.
- 3.3. FINALIDAD.
- 3.4. PERMANENCIA DE LOS DATOS EN LAS BASES DE DATOS DE RG.
- 3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.
- 4.4. PREVISIONES CONTRACTUALES.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

La empresa RG Distribuciones S.A., en adelante RG en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 redacta este manual para “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en base de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales al que refiere la constitución”.

El objeto social de nuestra compañía es distribuir materiales eléctricos y de telecomunicaciones a sus clientes, de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y a lo señalado en las normas expedidas por la Superintendencia de industria y comercio.

En desarrollo de las relaciones comerciales establecidas, RG recibe información considerada como *Dato semiprivado*, pues de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se entiende semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. (Decreto 1581 de 2012).

RG es respetuoso con los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información. En particular les indicará, cuando corresponda, las preguntas relacionadas con su información semiprivada; dejando claro que la utilización de la misma es netamente de uno institucional y comercial.

Capítulo I ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectado en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. OBJETO.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales RG haya recogido, administre o conserve información de carácter personal y comercial.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de RG al cual pertenece. En el primer caso, RG actuará como Responsable en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

La política será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano, así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios de RG quedan cubiertos bajo esta política. RG adelantará las campañas de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por RG para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de RG que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a RG se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General: Públicos, semiprivados, privados y sensibles. La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley Especial.

Los datos sensibles son 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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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 o circulación.

CAPITULO II PRINCIPIOS

Es un compromiso de RG el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General. (Ley 1581 de 2012)

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente

ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

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

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

2.4. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

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

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

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

2.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma;

2.9. Necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

2.10. Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el

artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Los principios serán interpretados bajo el marco constitucional que la Corte Constitucional ha dado para estos y en el mismo sentido se complementarán con las definiciones constitucionales dadas.

RG en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Esto es que en el desarrollo de su actividad, cuando actúe como Responsable del Tratamiento, es decir cuando estén frente a un Titular que va a adquirir la calidad de Cliente o ya la tiene, le informará a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley para datos financieros en cuanto a la forma de pagos.

Igualmente, respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informará al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es ser cliente, debe aportar información veraz y actualizada sobre cámara de comercio, RUT y Documentos legales como actas consorciales, entre otras.

Capítulo III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a RG a través de los canales establecidos por éstas, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 RG salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por RG previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por éstas, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;
- e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero y en los que no se refiere a datos esenciales o propios del contrato suscrito la autorización; y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por RG a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

RG a través de su Aviso de Privacidad informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACIÓN.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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.

RG cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones, lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos, serán claras, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial, cuando corresponda, como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o establecida entre RG y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, los Titulares podrán hacer sus consultas o solicitudes a través de los canales de suministro de información detallados más adelante, de manera sencilla y expedita.

3.3. FINALIDAD.

Las bases de datos de clientes tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el Titular con RG.

En desarrollo de esa relación comercial, RG buscará informarlo acerca de los productos, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus sucursales

Así mismo, buscará enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

Las bases de datos de potenciales clientes, buscan tener un contacto con el Titular para presentarse como Entidad e informarlo acerca de los productos que cada una presta.

La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

3.4. PERMANENCIA DE LOS DATOS EN LAS BASES DE DATOS DE RG.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad; de caducidad y temporalidad y con lo dispuesto en las normas especiales que regulan la conservación de documentos.

3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

RG establece como canales de comunicación con los Titulares:

Para el ejercicio de estos derechos, RG pone a disposición del Titular los siguientes canales de comunicación: Para correo físico: Calle 8 No. 9-46 El Acero La Popa, Dosquebradas, Risaralda. Para contacto telefónico: La línea telefónica (606)311-6550 para llamadas desde celular, la línea (314)616-1464. Para correo electrónico: protecciondedatos@rgd.com.co.

CAPITULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa RG DISTRIBUCIONES S.A. como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario”. Pudiendo poner los datos en



**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA
PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

**CÓDIGO: MC05
FECHA: 16-05-2022
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 9 de 13**

circulación o utilizarlos de cierta manera.

RG garantizará a través de los canales de atención establecidos, en el Num.3.6 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

RG conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares por cualquier medio; su archivo, consulta y administración estará a cargo del área o departamento interno que designe para tal fin, sin perjuicio de los canales de comunicación que ha dispuesto para el titular para su atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos y en general para el ejercicio de sus derechos.

RG informará acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad. El Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos por los asesores comerciales, asesor de mostrador y de soporte, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.

RG informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales establecidas con los clientes, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos ofrecidos por ésta, así como enviar publicidad sobre sus productos, los cuales complementarían el portafolio.

En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

Los derechos que le asisten al Titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de RG y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.

Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentra debidamente socializado y comprometido con los proveedores de servicios a la base de datos, servidores y mantenimiento de equipos de cómputo.

Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del Área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

Así mismo, las relaciones comerciales que se celebren con los clientes deberán establecer mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos por parte de los asesores comerciales y asesores de mostrador, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos

que le hayan sido suministrados.

En el Numeral 3.6. de este Manual se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.

Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en Manuales de seguridad de la información.

Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del Departamento de Conocimiento del Cliente, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúan RG como ENCARGADO, a continuación, se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Instructivo.

Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.

Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Departamento de Conocimiento del Cliente con el fin de que ésta no sea circulada.

Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

RG cuenta con reglamentaciones internas sobre Seguridad de la información, apoyado por la transparencia de los proveedores de software y hardware. Se ha establecido que en los contratos celebrados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

Capítulo V.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 31 de la Ley denominado “Del derecho de acceso”, los Titulares podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por RG.

5.1.2. Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito o Correo electrónico: adjuntar copia de la cédula.
- b) Solicitudes presentadas a través del número celular: (314)616-1464 deberán absolver un cuestionario de validación de identidad. (NIT o cedula, teléfono, segundo apellido del representante legal)

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que RG reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrará alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que RG considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por RG debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de éstas o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante RG o el Encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante RG o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. 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.

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

5.2.4. En el caso en que RG o el Encargado a quien se dirija no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

RG utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si RG no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos (Observaciones SAFIX) la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS - PQRS.

El área encargada de la administración de las PQRS será el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Este Departamento tendrá una comunicación directa con los asesores comerciales para divulgar, socializar todo lo pertinente a lo largo del presente instructivo, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

Para el ejercicio de estos derechos, RG pone a disposición del Titular los siguientes canales de comunicación: Para correo físico: Calle 8 No. 9-46 El Acero La Popa, Dosquebradas, Risaralda., Para contacto telefónico: La línea telefónica (606)311-6550 Ext. 116, para llamadas desde celular, la línea (314)616-1464., Para correo electrónico: protecciondedatos@rgd.com.co.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de agosto de 2013 y fue publicada el día 12 de agosto de 2013. Las áreas de RG especialmente impactadas fueron informadas de estas

disposiciones de manera previa a su publicación, y RG realizaron un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO.

En desarrollo de los derechos que como Titular de datos personales le asisten para conocer, actualizar, rectificar la información que sobre Usted reposa en nuestros archivos y revocar su autorización, cuando se trate de las finalidades no indispensables previstas en el Núm. 3.2 anterior y de los demás previstos en el Art. 8 de la Ley 1581 de 2012.

Le informamos que tanto para consultas como reclamos deberá acreditar que usted es el Titular de los datos, adjuntando copia de su documento de identidad (como documento de identidad se acepta: La Cédula de Ciudadanía, la Cedula de Extranjería, y el Pasaporte) su dirección física o electrónica en la cual desea recibir la respuesta. Cuando se trate de la formulación de reclamos deberá describir los hechos que dan lugar al mismo y los documentos que quiera hacer valer. En el evento en que usted actué como causahabiente del Titular, representante o apoderado del mismo, deberá adjuntar el documento que acredite que tiene tal calidad. En el caso en que falte alguno de los requisitos aquí establecidos, se le informará dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de las solicitudes para que los complete, si no los subsana no se podrá dar trámite a su solicitud. En el caso de los reclamos, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que sean subsanados se entenderá que ha desistido del mismo. Los plazos para obtener sus respuestas en el caso de consultas es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, que podrá ser prorrogado por cinco (5) días hábiles más y quince (15) días hábiles en los reclamos, que podrá ser prorrogado por ocho (8) días hábiles más de conformidad con lo que dispone la Ley.

CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

Las políticas están disponibles en la página web www.rgd.com.co, cualquier cambio sustancial en las mismas será informado a través del mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro medio que se considere pertinente. Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.