

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



4. PRINCIPIOS RECTORES.....	4
5. NORMATIVA APLICABLE.....	6
6. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.....	6
6.1. Clasificación de los datos personales.....	7
7. RESPONSABILIDADES.....	7
7.1. Responsables.....	7
7.2. Encargados.....	8
7.3. Oficial de Protección de Datos Personales.....	9
8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	10
8.1. Finalidades.....	10
8.2. Duración.....	10
8.3. Autorización.....	10
8.3.1. Autorización datos sensibles.....	11
8.3.2. Autorización de datos de menores de edad.....	11
8.3.3. Casos en los que no se requiere la autorización.....	11
9. POLÍTICAS.....	11
9.1. Política de seguridad.....	11
9.1.1. Introducción.....	11
9.1.2. Alcance.....	11
9.1.3. Medidas de Seguridad.....	12
9.1.4. Deberes de los Colaboradores.....	13
9.2. Política de cumplimiento frente a autoridades.....	13
9.2.1. Reportes y Notificaciones.....	13
9.2.2. Cooperación en Investigaciones.....	13
9.3. Política de transferencia de datos personales.....	13
9.4. Política de transmisión de datos personales.....	14
9.5. Política de comunicación y divulgación.....	14
9.6. Política de cumplimiento de la ley 2300 de 2023.....	15
10. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	15
10.1. Ejercicio de derechos.....	16
10.1.1. Consulta.....	16
10.1.2. Reclamos.....	16
10.2. Procedimiento de atención de solicitudes.....	17
11. ACTUALIZACIÓN.....	18
12. VIGENCIA.....	18
13. FICHA DE ELABORACIÓN.....	18

1. INTRODUCCIÓN.

RG Distribuciones S.A. es una empresa cuyo objeto social es distribuir materiales eléctricos y de telecomunicaciones a sus clientes, de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio.

En cumplimiento de la ley 1581 de 2012 **RG Distribuciones S.A.** 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”*.

Este manual establece los lineamientos y procedimientos para el tratamiento de datos personales en **RG**, garantizando así la protección de la información personal de sus clientes, empleados, proveedores y demás terceros con los que interactúa en el desarrollo de su objeto social. **RG Distribuciones S.A.** se compromete a implementar medidas técnicas, administrativas y de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales recolectados, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio, tomando en consideración la naturaleza jurídica de la empresa como una sociedad anónima, su tamaño empresarial y el alcance de los titulares sobre los cuales realiza el tratamiento de sus datos personales conforme a la información reportada año tras año al Registro Nacional de Bases de Datos.

Además, **RG** reconoce y respeta el derecho de los titulares a conocer, actualizar y rectificar sus datos en cualquier momento, así como a solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado sobre el uso de sus datos y presentar quejas por infracciones a la normatividad de protección de datos personales. Este manual será una guía para asegurar el cumplimiento de estos derechos y la protección adecuada de la información bajo la custodia de la empresa.

2. OBJETIVOS.

Las políticas y los procedimientos previstos en este Manual tienen como objetivo principal desarrollar de manera integral el derecho constitucional al Hábeas Data, el cual garantiza que todas las personas, cuyos datos personales y comerciales hayan sido recolectados, administrados o conservados por **RG Distribuciones S.A.**, puedan ejercer plenamente su derecho a la protección de su información. Esto incluye el derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales contenidos en las bases de datos de **RG**, así como el derecho a ser informado sobre el tratamiento que se le da a dicha información.

Asimismo, este Manual busca implementar medidas que aseguren la transparencia, seguridad y confidencialidad de los datos personales, cumpliendo con la legislación vigente y protegiendo la privacidad y autonomía de los titulares de la información. Los procedimientos aquí contenidos establecen los pasos necesarios para responder de manera oportuna y eficaz a cualquier solicitud de los titulares de los datos, garantizando que su información sea tratada conforme a los principios de legalidad, veracidad, seguridad, confidencialidad y acceso autorizado.

Como forma de llevar a cabo estos objetivos, **RG Distribuciones S.A.** ha establecido unos indicadores de cumplimiento que permitan identificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa tanto en el presente Manual como frente al régimen de protección de datos personales aplicable en Colombia.

3. ALCANCE.

Este Manual de Tratamiento de Datos Personales se aplica a todos los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de **RG Distribuciones S.A.**, abarcando aquellos contenidos en documentos de formato electrónico, físico o de contenido audiovisual.

Estos datos incluyen la información personal de colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales **RG Distribuciones S.A.** mantiene o pueda llegar a mantener relaciones comerciales o financieras en el territorio colombiano.

En consecuencia, el cumplimiento de este Manual es obligatorio para todos los colaboradores de **RG Distribuciones S.A.**, particularmente aquellos pertenecientes a áreas transversales que realicen o gestionen algún tipo de tratamiento de datos personales. Asimismo, las disposiciones establecidas en este documento son exigibles para terceros a quienes la organización comparta sus bases de datos, ya sea a través de contratos de transmisión de datos personales o por cualquier otra relación de colaboración en la que actúen en nombre de **RG Distribuciones S.A.**



Gráfica No. 1. Elaboración propia. Mapa de Áreas Transversales.

Quedan excluidas de las disposiciones de este Manual las siguientes bases de datos: i) Aquellas de uso estrictamente personal o doméstico; ii) Bases de datos relacionadas con seguridad y defensa nacional; iii) Bases de datos de inteligencia y contrainteligencia; iv) Bases de datos periodísticas y de contenido editorial; v) Bases de datos utilizadas para censos poblacionales regulados por la Ley 79 de 1993, y; vi) Bases de datos con información de personas jurídicas.

El presente Manual estará disponible para consulta de los colaboradores y terceros interesados de **RG Distribuciones S.A.** y de terceros interesados en la página web de la organización, cumpliendo así con los principios de transparencia y acceso a la información.

4. PRINCIPIOS RECTORES.

De acuerdo con la normativa colombiana sobre el tratamiento de datos personales, y en particular en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, se definen los siguientes principios rectores:

<u>PRINCIPIOS.</u>	<u>DEFINICIÓN.</u>
Legalidad en materia de Tratamiento de datos.	El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y la Constitución, así como las demás disposiciones que la desarrollen.
Finalidad.	El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
Libertad.	El Tratamiento solo 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.
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.
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.
Acceso y circulación restringida.	El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. 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 solo a los Titulares o terceros autorizados de conformidad con la ley o el presente Manual.
Seguridad.	La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente Manual 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.
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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.
Temporalidad.	Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
Interpretación.	Los derechos 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 derechos constitucionales aplicables.
Necesidad.	Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

5. NORMATIVA APLICABLE.

En Colombia, el régimen normativo de protección de datos personales se fundamenta en un marco legal sólido que garantiza el derecho de los ciudadanos a la privacidad y al control sobre su información personal. Esta normativa, liderada por la Ley 1581 de 2012 y complementada por decretos y reglamentos adicionales, establece los principios, derechos y obligaciones tanto para quienes tratan datos personales como para quienes son titulares de esa información. A continuación, se presenta un esquema con las principales disposiciones legales que regulan el tratamiento de datos personales en el país.

RÉGIMEN LEGAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.



1

Constitución de 1991.

Que en su artículo 15 señala el derecho de habeas data, la intimidad y el buen nombre por parte de toda persona como garantías ante la recolección, tratamiento y circulación de datos

2

Ley 1266 de 2008.

Dicta las disposiciones generales del hábeas data y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, incluyendo la clasificación de los datos personales.

3

Ley 1581 de 2012.

Ley Estatutaria que establece el régimen de protección de datos personales aplicable al sector público y privado en general, incluyendo los principios, obligaciones y responsabilidades de las personas naturales y jurídicas que realicen el tratamiento de datos personales. Desarrollada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014.

4

Ley 2300 de 2023.

Enfocada en la protección del derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas

Gráfica No. 2. Elaboración propia. Normativa aplicable.

Se considerará integrada al presente Manual toda normativa sobre el tratamiento de datos personales que sea adoptada en territorio colombiano a partir de su entrada en vigor.

6. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.

Con el propósito de brindar claridad a todos los interesados en la revisión de este Manual, se presentan a continuación los siguientes conceptos fundamentales:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- e) **Habeas data:** Es un derecho que tienen las personas de conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información recopilada en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas.
- f) **Incidente de seguridad:** Se refiere a la violación a los códigos de seguridad o a la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado.
- g) **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.
- h) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

- i) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) **Transmisión:** Es el proceso mediante el cual responsable previo a celebración de contrato comparte sus bases de datos con un tercero, con el fin de que realice el tratamiento de los datos personales en calidad de encargado.
- k) **Transferencia:** Es el proceso mediante el cual el responsable y encargado del tratamiento de los datos personales comparte la información con otros receptores o terceros con quien sostiene una relación comercial o con quienes pueda celebrar algún convenio que represente beneficio alguno para los titulares de la información.

6.1. Clasificación de los datos personales.

Acorde a lo dispuesto en el artículo tercero de la ley 1266 de 2008 y el artículo tercero de la ley 1581 de 2012, se clasifican los datos personales de la siguiente manera:



Gráfica No. 3. – Elaboración propia. Tipos de datos personales.

7. RESPONSABILIDADES.

7.1. Responsables.

RG Distribuciones S.A. identificada con NIT 800.115.720-1, en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales que recopila de sus titulares, adopta e implementa el presente Manual de Tratamiento de Datos Personales, conforme al cual se obliga a cumplir con las siguientes responsabilidades:

- 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 el presente Manual, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el Manual o en la ley.
- 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 y el Manual de Tratamiento de Datos Personales.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2. Encargados.

Los colaboradores de las áreas transversales de **RG Distribuciones S.A.**, así como los terceros a quienes se les realice la transmisión de bases de datos personales para su tratamiento, tienen la obligación de cumplir con las siguientes responsabilidades:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el presente Manual.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.3. Oficial de Protección de Datos Personales.

Con el fin de fortalecer el cumplimiento de las normas de protección de datos personales y garantizar el adecuado tratamiento de la información, **RG Distribuciones S.A.** ha decidido crear el rol de Oficial de Protección de Datos. Este oficial será el encargado de supervisar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos en materia de datos personales dentro de la organización, y ha sido debidamente registrado ante el Registro Nacional de Bases de Datos, conforme a la normativa vigente en Colombia, por lo cual, cumplirá de manera específica con las siguientes funciones:

- a) Monitorear y ofrecer asesoramiento sobre las operaciones vinculadas al tratamiento de datos personales, brindando apoyo en la interpretación de regulaciones y políticas.
- b) Planificar y llevar a cabo capacitaciones para el personal, asegurando que adquieran conocimiento sobre las mejores prácticas y los riesgos en el manejo de datos.
- c) Diseñar la matriz de riesgos y señales de alerta como instrumento para gestionar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales en la organización.
- d) Analizar los riesgos asociados a la privacidad y a los datos, y proponer métodos para su reducción.
- e) Gestionar la respuesta a incidentes de seguridad de datos y comunicar a las autoridades correspondientes.
- f) Conservar los registros necesarios para asegurar el cumplimiento de las normativas actuales.
- g) Velar por el cumplimiento de las exigencias legales y atender las solicitudes de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- h) Elaborar y presentar informes anuales y bimestrales ante la SIC sobre la administración de bases de datos y las peticiones de los titulares.
- i) Actualizarse constantemente sobre las modificaciones legales en protección de datos y reflejarlas en el Manual correspondiente.
- j) Mantener informada a la Gerencia General acerca del cumplimiento en protección de datos y sugerir mejoras en la gestión de riesgos.
- k) Atender las solicitudes de los titulares de datos, garantizando su derecho al hábeas data.
- l) Desarrollar y distribuir comunicados sobre temas relacionados con datos personales o el presente Manual a los colaboradores de RG DISTRIBUCIONES S.A.
- m) Revisar y actualizar los formatos de vinculación de terceros en RG DISTRIBUCIONES S.A., asegurando que cumplan con los lineamientos establecidos para el tratamiento de datos personales.

RG Distribuciones S.A. tendrá la opción de externalizar su Área de Protección de Datos Personales a un tercero que cuente con la experiencia adecuada en el manejo de datos personales y en el cumplimiento de las normativas legales. La organización, junto con sus áreas transversales, se asegurará de proporcionar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones del Área de Tratamiento de Datos Personales.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

8.1. Finalidades.

RG Distribuciones S.A., en el ejercicio de su actividad comercial, se ocupa del almacenamiento, utilización, circulación y eliminación de los datos personales que han sido autorizados por los titulares con quienes ha mantenido una relación contractual.

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.

Adicionalmente, se ha implementado un documento de clasificación de datos personales sujeto a tratamiento, el cual es aplicable a los terceros interesados mencionados en el presente subtítulo.

8.2. Duración.

El tratamiento de los datos personales gestionados por **RG Distribuciones S.A.** estará condicionado a un período razonable, teniendo en cuenta y estando supeditado en la mayoría de los casos a la duración de la relación contractual que la organización mantenga con sus titulares.

Una vez que se haya cumplido el propósito de su tratamiento, **RG DISTRIBUCIONES S.A.** procederá a eliminar la información correspondiente, conservando únicamente aquella que sea necesaria para cumplir con obligaciones legales o contractuales, o aquella que sea solicitada por autoridades judiciales o administrativas, de acuerdo con las normativas establecidas por el Archivo General de la Nación, en línea con lo dispuesto por la ley 594 de 2000.

8.3. Autorización.

Para poder llevar a cabo el respectivo tratamiento de los datos personales de nuestros titulares, **RG Distribuciones S.A.** requiere de una autorización clara, expresa y firmada por los mismos en formato físico o electrónico, en las cuales debe quedar contemplado:

- a) Los datos personales que serán objeto del tratamiento.
- b) Las finalidades a las que serán sometidas el tratamiento de los datos personales.
- c) Los derechos de los titulares de los datos personales.
- d) Los datos de contacto de **RG Distribuciones S.A.** a los cuales se puede dirigir el titular para el ejercicio de sus derechos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

8.3.1. Autorización datos sensibles.

En situaciones donde **RG Distribuciones S.A.** necesite tratar datos personales de naturaleza sensible, se informará al titular que la decisión de proporcionar dicha información es opcional. Además, se incluirá información sobre el propósito de su recolección y los derechos que le asisten como titular de esos datos.

8.3.2. Autorización de datos de menores de edad.

En aquellos casos en que **RG Distribuciones S.A.** requiera el tratamiento de datos personales de menores de edad (niños, niñas y adolescentes), se deberán cumplir los siguientes criterios:

- a. Se explicarán a los menores las razones para el uso de sus datos personales y se les informará sobre sus derechos, de acuerdo con lo que establece la ley y las disposiciones de este Manual.
- b. Se respetará la autonomía de los menores, tomando en cuenta su opinión al momento de solicitar su autorización.
- c. La autorización se considerará válida únicamente si es otorgada por quienes tienen la representación legal de los menores.

8.3.3. Casos en los que no se requiere la autorización.

Para el tratamiento de datos personales, toda empresa debe contar con la autorización previa y expresa del titular, excepto en las siguientes circunstancias establecidas en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012:

- a) Información solicitada por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Situaciones 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.

9. POLÍTICAS.

9.1. Política de seguridad.


9.1.1. Introducción.

RG Distribuciones S.A., comprometida con la protección de los datos personales de sus colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas, ha implementado esta Política de Seguridad de los Datos Personales.

Esta política tiene como objetivo garantizar el tratamiento adecuado, confidencial y seguro de la información personal, en cumplimiento con la normativa legal vigente en materia de protección de datos y con los estándares necesarios de seguridad de la información.

9.1.2. Alcance

Esta política aplica a todos los colaboradores de **RG Distribuciones S.A.**, sin excepción, incluyendo a los asesores comerciales, personal administrativo, y cualquier otra persona que tenga acceso a la información personal a través de la INTRANET, el software SAFIX, la nube de Google u otros sistemas de información de la empresa.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

9.1.3. Medidas de Seguridad.

9.1.3.1. Seguridad en la INTRANET y Software Interno.

Cada colaborador de **RG Distribuciones S.A.** cuenta con un usuario y contraseña personal para acceder a la INTRANET, que es la plataforma interna utilizada para gestionar las labores comerciales y administrativas.

El acceso a la información almacenada en el software interno está segmentado según las funciones de cada área, y el acceso a datos de otras áreas está restringido y solo puede ser autorizado por el Administrador de cada una de las sedes de **RG Distribuciones S.A.**

El software interno está vinculado con el programa SAFIX, gestionado por el por un proveedor externo. por medio del cual se almacena la información administrativa y financiera de la empresa relacionada con los datos personales de los terceros interesados, y cuenta con medidas de seguridad específicas como sus respectivos usuarios y contraseñas de acceso.

9.1.3.2. Seguridad en el Almacenamiento de Datos.

RG Distribuciones S.A. utiliza la nube de Google como el único medio autorizado para el almacenamiento de información empresarial. Los colaboradores deben asegurarse de que las bases de datos se guarden solamente en esta nube.

En caso de que un colaborador no pueda acceder al computador suministrado por la empresa, está permitido el acceso a la información desde otro dispositivo autorizado, siempre que esté conectado a la VPN habilitada por el Área de Sistemas.

Los computadores de la empresa están configurados para impedir la conexión de dispositivos USB, minimizando así el riesgo de transferencia no autorizada de datos.

9.1.3.3. Protección contra Software Malicioso.

Todos los computadores de la empresa están protegidos con el antivirus ESET NOD32, que se actualiza periódicamente para ofrecer la máxima seguridad frente a amenazas informáticas.


Además, las bases de datos en la nube están segmentadas por áreas, lo que limita el acceso a la información solo a los usuarios autorizados, conforme a sus responsabilidades laborales.

9.1.3.4. Control de Accesos y Autenticación.

El acceso a los sistemas de información, la INTRANET, el sistema administrativo y financiero, así como a la nube corporativo de Google de la empresa está restringido mediante el uso de credenciales personales. Estas credenciales son gestionadas por los ingenieros de la empresa o, en su defecto, por el proveedor externo del software administrativo y financiero.

9.1.3.5. Contratos de Transmisión de Datos Personales con Proveedores.

RG Distribuciones S.A. se compromete a garantizar que todos los proveedores que tienen acceso a los datos personales de la empresa firmen contratos de transmisión de datos personales. Estos contratos establecen las obligaciones y responsabilidades de los

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

proveedores en cuanto al manejo, protección y confidencialidad de los datos personales a los que acceden durante la prestación de sus servicios.

De esta manera, se asegura que los terceros cumplan con los mismos estándares de seguridad y protección de datos que son exigidos internamente por la empresa, y se previenen riesgos asociados al manejo inadecuado de la información.

9.1.4. Deberes de los Colaboradores.

Todos los colaboradores de **RG Distribuciones S.A.** tienen la responsabilidad de:

- a) Cumplir con las directrices establecidas en esta política y en cualquier normativa interna relacionada con la protección de datos personales.
- b) Notificar de inmediato cualquier incidente de seguridad que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales al Oficial de Protección de Datos Personales.
- c) Abstenerse de divulgar información personal a terceros no autorizados o utilizarla para fines distintos a los establecidos por la empresa de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la organización.

9.2. Política de cumplimiento frente a autoridades.

RG Distribuciones S.A. se compromete a cumplir con la normativa colombiana sobre protección de datos personales y colaborar con las autoridades competentes.

9.2.1. Reportes y Notificaciones

Para cumplir con las obligaciones legales, **RG Distribuciones S.A.** realizará las siguientes acciones:


- a) **Reportes:** Presentará reportes de consultas y reclamos de los titulares de datos personales de manera semestral, incluyendo la actualización de bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos durante los primeros tres meses de cada año.
- b) **Notificación de modificaciones:** Informará al Registro Nacional de Bases de Datos sobre modificaciones sustanciales del Manual dentro de los tres primeros meses del año siguiente a la modificación.
- c) **Notificación de incidentes:** Ante cualquier configuración de un incidente de seguridad sobre las bases de datos, se informará de manera inmediata del mismo a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su ocurrencia o conocimiento por parte de RG DISTRIBUCIONES S.A.

9.2.2. Cooperación en Investigaciones

En caso de investigaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio u otras autoridades competentes, **RG Distribuciones S.A.** garantiza:

- a) Acceso a instalaciones y a la información relevante de las bases de datos personales.
- b) Colaboración plena para esclarecer posibles incumplimientos del régimen de protección de datos personales.
- c) Atención de las solicitudes de información o documentación.

9.3. Política de transferencia de datos personales.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

RG Distribuciones S.A. solo transferirá la información contenida en sus bases de datos a terceros cuando sea pertinente o beneficioso para los titulares de los datos.

Para realizar la transferencia, se deben cumplir los siguientes criterios:

- a) **Contrato formal:** En caso de transferencia internacional, se requiere un contrato entre las partes involucradas.
- b) **Comunicación formal:** En caso de transferencia nacional, se requiere una comunicación formal que garantice la trazabilidad de la operación.
- c) **Capacidad del tercero:** El receptor de los datos debe tener la capacidad para tratar datos personales y cumplir con sus obligaciones como nuevo responsable de su tratamiento.
- d) **Autorización del titular:** Se requiere la autorización expresa del titular de los datos para realizar la transferencia.

No se requiere declaración de conformidad de la Superintendencia de Industria y Comercio para transferencias de datos internacionales en los siguientes casos:

- a) Autorización expresa del titular.
- b) Datos personales de carácter médico por razones de salud o higiene pública.
- c) Ejecución de relaciones contractuales previas.
- d) Transferencias bancarias o bursátiles.
- e) Interés público.
- f) Reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- g) Transferencias acordadas en tratados internacionales.

En todos los contratos de transferencia de datos personales, se incluye una cláusula de confidencialidad obligatoria para las partes.

El tercero receptor de los datos asumirá el rol de "Responsable" del tratamiento de los datos personales y deberá garantizar las medidas técnicas y administrativas para la seguridad y manejo de los datos.

9.4. Política de transmisión de datos personales.

RG Distribuciones S.A. en vigencia de sus relaciones comerciales, realiza la transmisión de sus bases de datos personales a aquellos terceros encargados con los que requiera la prestación de un servicio en especial relacionado con el tratamiento de datos.

En virtud de lo anterior, **RG Distribuciones S.A.** celebrará contratos de transmisión con estos encargados, los cuales deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Los datos transferidos.
- b) Las obligaciones de cada uno frente a los titulares.
- c) Las finalidades del tratamiento.
- d) Las medidas de seguridad que se aplicarán frente a la información.
- e) La garantía de confidencialidad de la información.
- f) La delimitación de la responsabilidad frente a los titulares y la atención de sus solicitudes.

9.5. Política de comunicación y divulgación.

Con el objetivo de informar y sensibilizar a todos los colaboradores de **RG Distribuciones S.A.**, así como a terceros interesados, se implementa una política de comunicación y divulgación que facilite la correcta adopción y aplicación del presente Manual. Esta política

busca asegurar que todos los involucrados comprendan la importancia del tratamiento adecuado de los datos personales y las normativas que lo regulan.

Para hacer efectiva esta política, **RG Distribuciones S.A.** lleva a cabo un ciclo de capacitaciones cada año dirigido a cada una de las áreas transversales de la organización. Estas capacitaciones abordan aspectos clave relacionados con el tratamiento de datos personales, promoviendo una cultura de protección de la información.

De forma adicional, el Oficial de Protección de Datos Personales diseña piezas gráficas informativas para su distribución a través de los canales de comunicación interna de la empresa con temas relacionados al régimen de tratamiento de datos personales, asegurando que todos los colaboradores estén al tanto de las prácticas y procedimientos establecidos en el Manual.

El Manual de Protección de Datos Personales también estará disponible públicamente en el sitio web de **RG Distribuciones S.A.** en la siguiente dirección: <https://www.RG.co/index.html>.

Esta accesibilidad permite a todos los interesados consultar y familiarizarse con las políticas y procedimientos en materia de protección de datos.

Adicionalmente, se comunica a todos los visitantes de las instalaciones de **RG Distribuciones S.A.** que existen cámaras de seguridad instaladas en el lugar, las cuales recopilan datos biométricos con el fin de garantizar la seguridad de los activos de la organización. Se les informa sobre sus derechos respecto a estos datos, así como la posibilidad de acceder al Manual mediante un código QR que estará disponible en la entrada.

De este modo, **RG Distribuciones S.A.** reafirma su compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo en el tratamiento de datos personales, promoviendo una gestión responsable y segura de la información.

9.6. Política de cumplimiento de la ley 2300 de 2023.

RG Distribuciones S.A. en garantía del derecho de la intimidad de los consumidores en virtud de la ley 2300 de 2023 se ha comprometido con actualizar los formatos y formularios de vinculación con los clientes y proveedores para efectos de que estos autoricen a la empresa las comunicaciones en caso de adelantar gestiones de cobranza o aquellas de carácter comercial y publicitario.

En caso de llevar a cabo de manera directa el proceso de cobranza, la empresa dará cumplimiento a las limitaciones impuestas por la ley 2300 de 2023 en los horarios y por los medios que autorice el titular.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES.

En virtud del artículo 7 de la ley 1581 de 2012, son derechos de los titulares de los datos personales los siguientes:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10.1. Ejercicio de derechos.

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos ante **RG Distribuciones S.A.** de conformidad con los siguientes mecanismos:

10.1.1. Consulta.

Los titulares de datos personales o sus causahabientes tienen derecho a consultar la información personal contenida en cualquier base de datos, pública o privada.

Para ejercer este derecho, se deben seguir los siguientes pasos:

- a) **Medio de consulta:** La consulta se formulará a través del medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, asegurando la prueba de la solicitud.
- b) **Contenido de la consulta:** Se proporcionará toda la información contenida en el registro individual o vinculada con la identificación del Titular.

El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán atender la consulta en:

- a) **Término máximo:** Diez (10) días hábiles desde la recepción de la consulta.
- b) **Prórroga:** Si no es posible atender la consulta dentro del plazo, se informará al interesado:
 - Motivos de la demora.
 - Fecha de atención, que no podrá exceder cinco (5) días hábiles adicionales.

10.1.2. Reclamos.

Los titulares de datos personales o sus causahabientes pueden presentar reclamos ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento cuando:

- Consideren que la información en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida.
- Adviertan presunto incumplimiento de deberes establecidos en la ley.

Son requisitos para el trámite de los reclamos:

- a) **Presentación del reclamo:** Debe ser por escrito, dirigido al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, con:
 - Identificación del Titular.

- Descripción de los hechos.
 - Dirección.
 - Documentos que respalden el reclamo.
- b) Requisitos de información:** Si el reclamo es incompleto, se requerirá al interesado que subsane las fallas dentro de cinco (5) días. Si no se recibe respuesta en dos (2) meses, se considerará desistido el reclamo.
- c) Traslado a autoridad competente:** Si quien recibe el reclamo no es competente, lo trasladará en dos (2) días hábiles e informará al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo se incluirá la leyenda 'Reclamo en trámite' y motivo en la base de datos dentro de 2 días hábiles, en caso de que los datos se encuentren dentro de una respectiva base, la cual se mantendrá hasta la resolución del reclamo.

El plazo para resolver el reclamo es de 15 días hábiles. Si no se puede resolver en este plazo, se informará al interesado:

- a) Motivos de la demora
- b) Fecha de resolución (máximo 8 días hábiles adicionales)".

10.1.3. Medios de comunicación.

RG Distribuciones S.A. garantiza a sus titulares los siguientes canales de comunicación para el ejercicio de sus derechos:

- **Correo electrónico:** protecciondedatos@rgd.com.co.
- **Número telefónico:** 3136843424.
- **Dirección:** Calle 8 # 9-46 Urbanización Industrial El Acero Dosquebradas, Risaralda.

Es deber del titular anexar documento identidad o cualquier otro documento que permita acreditar su condición como titular de los datos personales objeto de reclamación, o la respectiva autorización por parte del titular original. En caso de incumplimiento, no habrá lugar a dar trámite al respectivo mecanismo con su respectiva inadmisión y futuro rechazo en caso de no subsanar la solicitud.


10.2. Procedimiento de atención de solicitudes.

Es responsabilidad del Oficial de Protección de Datos Personales de manera directa o a través de las directivas dar respuesta a las solicitudes o mecanismos ejercidos por los titulares de los datos personales.

En cumplimiento de lo anterior, todo colaborador o área que tenga conocimiento o reciba una solicitud elevada por el titular o persona autorizada por el titular relacionada con los datos personales tratados por la empresa, deberá notificar de esta inmediatamente al Oficial de Protección de Datos Personales con todos los documentos anexos necesarios.

Son causales de rechazo de las solicitudes las siguientes:

- a) Cuando el solicitante no acredite su condición de titular o no se aporte la autorización del titular para efectos de la información.
- b) Cuando se encuentre coincidencia entre los datos suministrados por el solicitante y los que están contenidos en las bases de datos de **RG Distribuciones S.A.**
- c) Cuando no se pueda revocar la autorización por encontrarse vigente la relación contractual que supedita el tratamiento.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MC05 FECHA: 09-01-2025 VERSIÓN: 02
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

- d) En caso de que el tratamiento se lleve a cabo por cumplimiento de un mandato legal o judicial.

Ante un eventual rechazo de la solicitud, se informará al titular de las razones que justifican esta decisión.

11. ACTUALIZACIÓN.

RG Distribuciones S.A. actualizará el presente Manual en caso de que se presenten las siguientes situaciones:

- a) En caso de identificar aspectos de mejora para su comprensión y asimilación por parte de los terceros a los que se encuentra dirigido.
- b) Ante una eventual modificación o reforma al régimen de protección de datos personales que implique la inclusión de nuevas políticas o un cambio estructural de las mismas.
- c) En caso de que exista un cambio en el Responsable del tratamiento como efecto de una decisión empresarial.

Toda modificación al presente Manual será puesta en conocimiento de los colaboradores y terceros interesados por parte del Oficial de Protección de Datos Personales.

Asimismo, se deberá actualizar el reporte realizado en el Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente al momento en el cual se realice la modificación en el Manual.

12. VIGENCIA.

Versión:	Fecha	Motivo del cambio:
1	16-05-2022	Emisión inicial
2	09-01-2025	1. Se incorporó la ley 2300 de 2023 dentro del Manual a modo de política. 2. Se actualizaron las obligaciones que tiene RG tomando en consideración la normativa vigente y las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio. 3. Se ajustó a un formato más comprensible para los colaboradores incluyendo gráficas. 4. Se incluyeron figuras relevantes relacionadas con el tratamiento de datos personales como lo son la transmisión, la transferencia de datos y la figura del Oficial de Protección de Datos Personales. 5. Se actualizaron las medidas de seguridad tomando en consideración la realidad de la empresa y las medidas que se han adoptado por parte de RG para garantizar este punto en específico sobre las bases de datos. 6. Se ampliaron las responsabilidades de los colaboradores y las diferentes áreas transversales al tratamiento de datos personales.

13. FICHA DE ELABORACIÓN.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CRL LEGAL Compliance, Risk and Law S.A.S.	Gerencia General.	Junta Directiva.