

## **RAYOGAS S.A. ESP POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En observancia de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en relación con la protección de datos personales, RAYOGAS S.A. E.S.P (en adelante, la “EMPRESA”) ha elaborado el presente Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de que el Titular de la información ejerza el libre ejercicio al derecho de Habeas Data o autodeterminación informática, estableciendo unos lineamientos para que pueda conocer, actualizar y rectificar su información personal contenida en las bases de datos o archivos de la EMPRESA y así garantizar el cumplimiento de la Constitución y de la Ley 1581 de 2012.

### **2. DEFINICIONES**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, y demás normas concordantes se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para el entendimiento del presente documento:

**Empresa:** RAYOGAS S.A. ESP.

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

**Habeas data:** Derecho fundamental autónomo e independiente consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado por la ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamenten, sustituyan o modifiquen, que confiere a las personas la facultad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento de los datos personales, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su

calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

**Datos Sensibles:** Es el dato que afecta 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.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene 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.

**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. La EMPRESA actúa como encargada del tratamiento de datos personales en los casos en que por sí misma o en asocio con terceros realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un 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. La EMPRESA actúa como responsable de tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente el tratamiento de estos.

**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 que realice la EMPRESA, bien sea por medios automatizados o manuales.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

### **3. PRINCIPIOS**

La Empresa respetará en el Tratamiento de datos personales los principios establecidos en la normatividad aplicable:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: Es una actividad reglada sujeta a la normatividad vigente.

- b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa Autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) Principio de veracidad o calidad: La información 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: Debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones en materia de Habeas Data 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 normatividad vigente. 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 1581 de 2012.
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) Principio de temporalidad de la información. La información del Titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- i) Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas en la Base de Datos.

#### **4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES**

De conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012, así como con ocasión a las autorizaciones de los Titulares, la EMPRESA realizará operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. El tratamiento únicamente será desarrollado por la Empresa para las finalidades autorizadas y previstas

en las autorizaciones otorgadas por el Titular o en el marco de relaciones contractuales debidamente consentidas.

## **5. DERECHOS DEL TITULAR**

La Empresa en el Tratamiento de datos personales respetará los derechos del Titular de la información contenidos en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012:

- a) 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 al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por la EMPRESA o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d) 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, o cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la Base de Datos o Archivo. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la normatividad que desarrolla o reglamenta el derecho al Habeas Data.
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- f) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la normatividad aplicable en materia de Habeas Data.

## **6. DEBERES DE LA EMPRESA**

La Empresa, en calidad de Responsable de la Información, cumple con los siguientes deberes:

- 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 normatividad aplicable, 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 la normatividad aplicable.
- 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 el artículo 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el presente documento.
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de habeas data.

## **7. RECOGIDA, FINALIDAD Y TRATAMIENTO**

La dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o rectificar la Autorización en los términos de Ley, es el Área de PQR de la Empresa ubicada en la ciudad de Bogotá o en la dirección de correo electrónico



[recepcion@rayogas.com](mailto:recepcion@rayogas.com) o la línea de atención 5140101, medios por los cuales se podrán solicitar la actualización de los registros, su supresión o corrección.

Los datos de los usuarios podrán ser recabados para el envío de publicidad propia o de terceros y ofertas comerciales de la Empresa y de terceros con los que se establezcan acuerdos de colaboración sobre productos y servicios relacionados o no con el suministro de GLP y/o sus actividades complementarias (siempre y cuando medie autorización de su Titular), tales como:

1. Celebración, ejecución y terminación de contratos.
2. Facturación y cobro de productos y servicios.
3. Creación y conservaciones de documentos legalmente exigidos por las normas contables.
4. Tramitar y gestionar la vinculación de clientes, proveedores de productos y servicios y consolidar sus respectivos registros.
5. Remitir publicidad e información de actividades promocionales de bienes y servicios.
6. Desarrollo de campañas de fidelización.
7. Realización de encuestas, estudios de mercado, entrevistas para conocer las necesidades de los clientes.
8. Contactar por teléfono fijo o móvil, correo electrónico y correo físico a los clientes, proveedores, empleados, contratistas.
9. Reportar clientes, proveedores en calidad de deudores a las centrales de riesgo.
10. Realizar campañas de mercadeo cruzado promocional.
11. Entregar información a las autoridades conforme a la legislación aplicable.

## **8. ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN**

La información será almacenada en medios magnéticos o digitales que propendan por su protección y que cuenten con los adecuados controles para su custodia. La EMPRESA empleará todos los controles necesarios para garantizar su confidencialidad y seguridad, restringiendo el acceso y consulta de la misma por parte de terceros no autorizados.

## **9. AUTORIZACIÓN**

El Tratamiento de información por parte de la Empresa requiere el consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de la Información. La Empresa ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la Autorización de los Titulares garantizando en todo caso que la Autorización sea susceptible de posterior consulta.

Los datos de Naturaleza Pública, de conformidad con lo señalado en el literal b) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no requieren Autorización del Titular de la Información.

## 10. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de privacidad tiene como finalidad informar al Titular la existencia de las políticas de Tratamiento de información contenidas en el presente documento, así como las características del Tratamiento que se le dará a los datos personales, y contendrá como mínimo la siguiente información:

- Identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- Tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información.
- Los derechos que le asisten al Titular.

La Empresa podrá emplear los medios informáticos, electrónicos, o cualquiera que considere pertinente para comunicar el aviso de privacidad.

## 11. CESIÓN DE DATOS

Se comunica a los usuarios que los datos personales no serán cedidos a terceras entidades, salvo en aquellos supuestos en los que la cesión responda al cumplimiento de una obligación legal o también en aquellos casos en los que exista una relación contractual de encargo de tratamiento para la prestación de un determinado servicio. En todo caso los usuarios deben saber que, en el caso de producirse una cesión de este tipo, la misma únicamente se llevará a cabo cuando se haya obtenido el consentimiento expreso por parte del usuario.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Para la presentación de consultas, el Titular de la Información o sus causahabientes, y para efectos de garantizar la seguridad de la información, podrán optar por realizar la solicitud personalmente o por medio de escrito a la EMPRESA, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) 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.
- b) Si el Titular o sus causahabientes optan por realizar la consulta personalmente ante el área responsable de la atención de peticiones y reclamos, deberá identificarse plenamente mediante cédula de ciudadanía o documento equivalente.
- c) Si el Titular o sus causahabientes optan por presentar su consulta por medio escrito, el documento deberá contar con diligencia ante notaria (o autoridad competente) con presentación personal y reconocimiento del contenido. En el

escrito se deberá indicar la dirección del peticionario, y adjuntar copia del documento de identificación personal. Si la consulta es realizada mediante autorizado o apoderado se deberá adjuntar original de la Autorización o poder del Titular de los datos, autenticada ante notario público y el documento de identificación personal del autorizado o apoderado.

- d) Si la consulta se refiere a un Titular fallecido, el cónyuge, compañero permanente, hijo o familiar deben presentar solicitud escrita debidamente autenticada, acompañando el certificado de defunción del Titular de la información. Adicionalmente deberán presentar:
1. El Cónyuge o compañero (a) permanente: Documento original de identificación personal del Cónyuge o compañero (a) permanente.
  2. Registro civil de matrimonio o declaración extra-juicio de la unión marital de hecho.
  3. Los Hijos: Documento original de identificación personal del hijo y copia del registro civil de nacimiento.
  4. Otros Familiares: Documento original de la identificación personal del familiar. Registros civiles del (la) fallecido (a) y del peticionario, con el que se acredite el parentesco.

### **13. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo escrito ante el área responsable el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al área responsable, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que la Empresa no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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



- c) 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.

#### **14. USO COMPARTIDO DE DATOS PERSONALES**

Para el adecuado desarrollo de sus actividades mercantiles la empresa RAYOGAS S.A. ESP mantiene contacto con proveedores, terceros y autoridades públicas. Por lo anterior, la Empresa podrá transferir, trasladar, compartir, entregar y/o divulgar los Datos personales a nivel nacional para el cumplimiento de sus fines a las siguientes personas:

- Personal de los establecimientos de comercio
- Contratistas
- Proveedores
- Agentes comerciales
- Clientes
- Personal de empresas temporales
- Empresas asociadas

En dichos supuestos, la EMPRESA tomará las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a los datos personales cumplan con la presente política y con los principios de protección de datos personales consagrados en la ley y en esta política de tratamiento.

#### **15. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

La presente Política entra en vigencia a partir de su aprobación. RAYOGAS S.A. ESP se reserva el derecho a modificar su política de protección de tratamiento de datos personales en cualquier momento, con la finalidad de adaptarla a las novedades legislativas, lo cual será informado a los usuarios por la página web, con una antelación suficiente al momento en el que de las mismas se deriven efectos.