	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 1 de 9

RESTRICCIONES LEGALES Y USOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de **REDNOVA S.A.S. E.S.P.**, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que **REDNOVA S.A.S. E.S.P.**, pone a disposición de lectura a la comunidad, ya que ésta corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos y socializados. Por tanto no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines distintos a los señalados.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del know how y los derechos de autor, todos en cabeza de **REDNOVA S.A.S. E.S.P.**,

CONOZCA A REDNOVA S.A.S. E.S.P.

REDNOVA S.A.S. E.S.P., en adelante se entenderá como: “REDNOVA”, desarrolla actividades de comercialización y distribución de Gas Licuado de petróleo – GLP por redes para uso residencial, industrial y comercial, en los departamentos de Santander y Boyacá.


Ponemos a disposición del titular nuestros datos de ubicación y contacto:

Nombre o razón social: REDNOVA S.A.S. E.S.P.
Nit: 901042814-7
Teléfono: 7440580
Domicilio: Tv 23 # 95 - 53 Piso 7, Bogotá D.C.
Correo de contacto: direcciongeneral@gaspais.com
Sitio web: www.rednoval.com.co


CONCEPTOS PARA ENTENDER LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

REDNOVA pone de presente las siguientes definiciones para facilitar la interpretación de su política.

- a) **Autorizado:** Persona autorizada por el titular de los datos personales para que efectué cualquier tipo de trámite o solicitud ante REDNOVA a cuenta de quien autoriza.
- b) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- c) **Base de datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 2 de 9

- d) **Beneficiario:** Tercero que es vinculado por los afiliados a la seguridad social en salud, como personas beneficiarias del servicio antes mencionado.
- e) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- f) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- g) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- h) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- i) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- j) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- k) **Cliente:** Persona natural o jurídica que suscribe con REDNOVA por medio de un contrato de condiciones uniformes, cuyo objeto es el suministro de Gas Licuado de Petróleo.
- l) **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de REDNOVA, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- m) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- n) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante REDNOVA, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- o) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.


	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 3 de 9

- p) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que REDNOVA internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.
- q) **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los que REDNOVA realiza cualquier tipo de tratamiento.
- r) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- s) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- t) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- u) **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las instalaciones físicas de REDNOVA y que son captados por el sistema interno de video vigilancia.

PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como compromiso de **REDNOVA** con el trato responsable de la información, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se dirigen bajo los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de **REDNOVA** obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular.
3. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de **REDNOVA** es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al **principio de buena fe**.
5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **REDNOVA**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza **REDNOVA** se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 4 de 9

Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible 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.

7. **Principio de seguridad:** La información que trata **REDNOVA** o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará 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.
8. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de **REDNOVA** que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado 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 Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.


REDNOVA trata datos de las siguientes personas:

- a. Trabajadores.
- b. Usuarios de Rednova
- c. Propietarios de los bienes inmuebles arrendados por Rednova

LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

A continuación, compartimos las finalidades para las cuales recolectamos y tratamos la información de todos nuestros titulares:

1. Realizar la comercialización y publicidad de productos y servicios que oferta al mercado por parte de **REDNOVA**, a través de la segmentación de mercados, análisis de perfiles, marketing y fidelización de clientes.
2. Desarrollar actividades de comercialización y distribución de Gas Licuado de petróleo – GLP por redes, para uso residencial, industrial y comercial.
3. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
4. Reportar y almacenar la información tributaria a las entidades competentes.
5. Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con **REDNOVA** de manera directa o por medio de un tercero.
6. Suscribir los contratos, acuerdos y convenios requeridos con los clientes, proveedores de **REDNOVA**.
7. Mantener comunicación y contacto constante con clientes, trabajadores dependientes, proveedores y personal interno de **REDNOVA**.
8. Dar trámite a incapacidades, permisos, autorizaciones o licencias de los trabajadores de **REDNOVA**.
9. Gestionar el conocimiento y aceptación por parte del trabajador vinculado a la empresa, sobre las políticas establecidas en cuanto a salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
10. Realizar gestión contable, fiscal y administrativa de cobros y pagos de trabajadores, proveedores y clientes.
11. Dar trámite a las consultas y reclamos de los titulares.
12. Mantener el histórico de relaciones comerciales y laborales.

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 5 de 9

¿USTED SABE A QUÉ TIENE DERECHO?

Si usted es titular de datos personales responsabilidad de REDNOVA, tiene derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el uso que REDNOVA ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar sus derechos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

El titular no podrá:


En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos.

VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular, con las salvedades que el capítulo anterior indica.

LE CONTAMOS COMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 6 de 9

Las **consultas** serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual **no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**

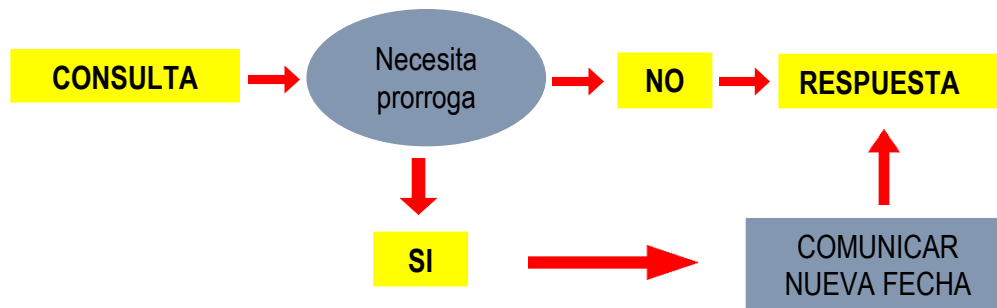


Figura 1. Procedimiento consulta

Los **reclamos** serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. **REDNOVA** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles.**

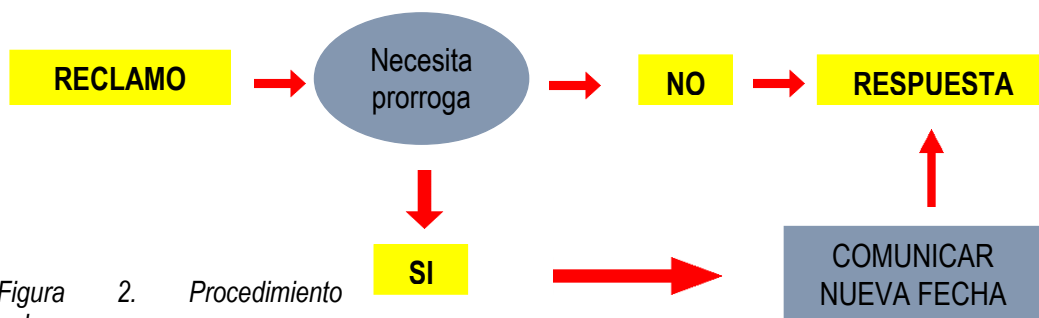



Figura 2. Procedimiento reclamo

CANALES DISPUESTOS PARA RECIBIR CONSULTAS O RECLAMOS

REDNOVA cuenta con un área de información destinada para asegurar la debida atención de requerimientos de los clientes, especialmente consultas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

Es por esto, que los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas y reclamos de la siguiente forma:

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 7 de 9


1. Mediante correo electrónico enviado a: servicioalcliente@rednova.com.co con el asunto “Protección de datos personales”.
2. Línea de Emergencias 018000942563 - 3154336456 a nivel Nacional.
3. Página web www.rednova.com.co

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que REDNOVA sólo enviará datos personales con motivo de la consulta o reclamo a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.
3. En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011¹ respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:
 - La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
 - En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

¹En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida”.

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 8 de 9

SEGUIR LOS CANALES ESTABLECIDOS ES EL CAMINO A UNA PRONTA RESPUESTA

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de REDNOVA.

Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que REDNOVA tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

Cuando presente la consulta o reclamo, tenga en cuenta que:

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a REDNOVA y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física o electrónica² (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

¿ALGUIEN PUEDE SOLICITAR INFORMACIÓN A MI NOMBRE?


El titular deberá entregar a REDNOVA de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS

REDNOVA podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Es por esto que **informamos de la existencia** de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas).

	LEGAL	CÓDIGO: LEG_POL01
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES	REVISIÓN: 2
		FECHA: 30/10/2018
		PÁGINA: 9 de 9

El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

¿DESDE CUÁNDO RIGE ESTA POLÍTICA?

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de Octubre de 2017.

¿CÓMO NOTIFICAREMOS LOS CAMBIOS DE LA POLÍTICA?

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas de REDNOVA

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

GERENCIA GENERAL