



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012, especialmente a lo dispuesto en sus artículos 9 y 12, a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas pertinentes, REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S, identificada con el NIT 900.150.254-1, informa la política de esta sociedad, como responsable del tratamiento de datos personales, para el tratamiento y protección de estos.

### REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S

**Razón social:** REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S

**Domicilio:** Centro de Negocios San Fernando Plaza. Carrera 43a # 1-50 Torre 1 Oficina 752, Medellín, Antioquia, Colombia

**Teléfono:** (+57) 316 419 3700

**Correo electrónico:** [facturareforestadora@riofrio.com.co](mailto:facturareforestadora@riofrio.com.co)

**Página web:** <https://riofrio.com.co/>

## 1. OBJETIVO – RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

La presente Política documenta la forma en que **REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S.**, identificada con NIT. 900.150.254-1 (en adelante “**REFORESTADORA RIOFRIO**”), actuando como responsable de la información, realiza el Tratamiento de los datos personales de sus empleados, clientes, usuarios/visitantes de sus páginas web, proveedores y contratistas, aliados y terceros en general.

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales, incluyendo el derecho que tienen los Titulares de conocer, actualizar y rectificar la información que repose en las Bases de Datos, **REFORESTADORA RIOFRIO** informa que se encuentra domiciliada en el Centro de Negocios San Fernando Plaza Carrera 43ª #1-50 Torre 1 Oficina 752 Medellín, Antioquia, disponiendo como canal de contacto el correo electrónico [facturareforestadora@riofrio.com.co](mailto:facturareforestadora@riofrio.com.co)

Esta Política refleja los requerimientos de la legislación colombiana y la responsabilidad profesional frente a la forma en que **REFORESTADORA RIOFRIO** recopila, almacena y utiliza la información personal administrada.

## 2. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1074 de 2015 compilatorio del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por **REFORESTADORA RIOFRIO** respecto de todos los procesos organizacionales que involucren la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.



### 3. DEFINICIONES.

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones: 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) 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; e) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular; f) Dato semiprivado: Dato cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a la persona titular de la información y a un cierto sector o grupo de personas; g) 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; h) 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; i) 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; j) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento; k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos; l) Transferencia: Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado en Colombia, envía información personal a un tercero receptor, ubicado dentro o fuera del país, y que a su vez es Responsable del tratamiento de dicha información y m) Transmisión: Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado dentro o fuera del país, comparte información personal para su tratamiento por parte del Encargado del Tratamiento ubicado dentro o fuera del país; n) Causahabiente: Persona que tiene su derecho procedente de otra, denominada autor o causante. La transmisión puede hacerse por acto entre vivos o por muerte; ñ) Consulta: Derecho que tiene el titular de la información o su Causahabiente, de acceder y/o solicitar información relacionada con los datos que reposen en cualquier base de datos, sea del sector público o privado; o) Reclamo: Derecho que tiene el titular de la información de solicitar la corrección, actualización o supresión de sus datos, o cuando se advierta un incumplimiento de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; p) Queja: Solicitud ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el incumplimiento de las obligaciones a cargo del responsable y el Encargado del Tratamiento de los Datos. Para ejercer el derecho a la queja se exige como requisito de procedibilidad el agotamiento del trámite de Consulta o Reclamo ante el Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos y q) Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad es utilizado únicamente en caso de que el responsable del Tratamiento no se encuentre en la capacidad de poner a disposición del público esta política.



#### 4. FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE ESTOS: REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S.

Realiza el Tratamiento de la información personal con el principal objetivo de cumplir con sus funciones, actuando siempre de acuerdo con las finalidades previstas en la Ley que regula su funcionamiento, en esta Política y en las autorizaciones otorgadas de forma previa y expresa por los Titulares de la información. De manera general **REFORESTADORA RIOFRIO** podrá hacer uso de los datos personales para: a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores, contratistas y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales; b) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios; c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos; d) Evaluar la calidad del servicio; e) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo; f) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **REFORESTADORA RIOFRIO** y/o por terceras personas; g) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral; h) Soportar procesos de auditoría interna o externa; i) Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de **REFORESTADORA RIOFRIO** j) Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato; k) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de **REFORESTADORA RIOFRIO** ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

Respecto de los datos (i) recolectados directamente por los colaboradores y/o personal de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas a los colaboradores y/o personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **REFORESTADORA RIOFRIO**, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de **REFORESTADORA RIOFRIO** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso. Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, **REFORESTADORA RIOFRIO** no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de **REFORESTADORA RIOFRIO** o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley.

Para llevar a cabo dichas finalidades, **REFORESTADORA RIOFRIO puede** recolectar, usar, compartir y almacenar la información personal de los Titulares, siendo esta la relacionada con:

- a) Datos de identificación
- b) Datos de contacto
- c) Datos sensibles
- d) Datos laborales y educativos
- e) Datos financieros y crediticios
- f) Datos socioeconómicos



En todo caso, de ser necesario, al momento de recolección de datos personales por parte de **REFORESTADORA RIOFRIO** las finalidades para el Tratamiento específico serán informadas al Titular de forma previa al otorgamiento de su autorización, las cuales estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

#### 4.1. Tratamiento de datos públicos.

Es posible que **REFORESTADORA RIOFRIO** realice el Tratamiento de datos personales de naturaleza pública sin contar con la autorización previa del Titular, recopilándolos de registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y/o sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas.

Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

#### 4.2. Tratamiento de información personal de candidatos y funcionarios.

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se da inicio al proceso de selección y/o se formaliza la vinculación laboral, se recolectan y almacenan datos personales de los candidatos interesados en trabajar en **REFORESTADORA RIOFRIO**, y/o de sus funcionarios.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y es tratada conforme a la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, así como bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas, dentro de las que se encontrarán las siguientes:

- a) Almacenarlos en las bases de datos físicas o digitales de **REFORESTADORA RIOFRIO**;
- b) Registrar su recepción y utilizarla en futuros procesos de selección;
- c) Llevar a cabo procesos de promoción y selección de personal;
- d) Establecer comunicación o contacto vía correo electrónico, teléfono fijo o celular o mediante aplicaciones de mensajería instantánea para validar la información recibida e informar el curso del proceso de selección.
- e) Verificar los datos relativos al nivel de estudio y experiencia laboral con las referencias laborales y personales entregadas por el mismo titular de la información y/o mediante fuentes públicas y/o privadas;
- f) Realizar pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, exámenes médicos y demás actividades dirigidas a validar el perfil del candidato;
- g) Llevar a cabo los procesos y las actividades relativas a la contratación y manejo de relaciones laborales;
- h) Realizar el Tratamiento que sea necesario para el desarrollo del objeto social de **REFORESTADORA RIOFRIO** para la ejecución de la relación laboral/vínculo contractual vigente, para el levantamiento de registros contables, para los reportes a autoridades de control y vigilancia, para la adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, así como otros fines administrativos, comerciales y de contacto;
- i) Incorporar sus datos personales en el contrato laboral y adiciones al mismo, así como en los demás documentos que resulten necesarios para gestionar la relación laboral y obligaciones derivadas de la misma que se encuentren a cargo de **REFORESTADORA RIOFRIO** en calidad de responsable de sus datos personales.
- j) Capacitar a los funcionarios;



- k) Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias cuando a ello haya lugar;
- l) Cumplimiento de obligaciones legales en materia de afiliaciones al sistema de seguridad social, contables y archivo de información;
- m) Enviar comunicaciones internas relacionadas o no con su vinculación laboral con **REFORESTADORA RIOFRIO**.
- n) Gestionar los datos personales del titular y los de su núcleo familiar para realizar trámites de afiliación a las entidades promotoras de salud –EPS–, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral –ARL–, y demás necesarias para que **REFORESTADORA RIOFRIO** cumpla con las obligaciones a su cargo;
- o) Responder solicitudes del trabajador ante requerimientos de expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados a **REFORESTADORA RIOFRIO** como causa del vínculo contractual laboral.
- p) Promover su participación en programas desarrollados por **REFORESTADORA RIOFRIO** que tengan como finalidad el bienestar y buen clima laboral.
- q) Monitorear y utilizar las imágenes que se capten a través sistemas de video vigilancia con la finalidad de controlar y fiscalizar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales en el lugar o puesto de trabajo.
- r) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

Esta información será almacenada de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **REFORESTADORA RIOFRIO**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **REFORESTADORA RIOFRIO**.

#### **4.3. Tratamiento de información personal de proveedores y contratistas**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se formaliza la vinculación de proveedores y contratistas, se recolectan y almacenan datos personales de los proveedores que prestan sus servicios a **REFORESTADORA RIOFRIO**. Adicionalmente, **REFORESTADORA RIOFRIO** utiliza la información personal recopilada particularmente de sus contratistas con el fin realizar actividades relacionadas con los procesos de gestión humana y nómina, gestión de control de sus actividades diarias, así como cumplir con los pagos y obligaciones legales, contables y de registro.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información o sus representantes legales, y es tratada conforme la presente Política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.



En caso de que los datos de proveedores y contratistas correspondan a personas jurídicas, no obstante, estos no son considerados como datos personales bajo la legislación nacional, serán tratados por **REFORESTADORA RIOFRIO** bajo todas las medidas de seguridad y confidencialidad.

Los proveedores y contratistas al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que **REFORESTADORA RIOFRIO** utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y utilice su información con el objeto de:

- a) Realizar todas las actividades relativas a la selección, contratación y evaluación de proveedores;
- b) Ingresar su información a la base de datos de proveedores de **REFORESTADORA RIOFRIO**;
- c) Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial, y/o de mantener una relación vigente por medio de los Operadores de Información (Ley 1266 de 2008) y/o fuentes públicas o privadas;
- d) Verificar la información suministrada por los proveedores y contratistas, potenciales y/o contratados, ante centrales de riesgo, fuentes privadas y/o públicas, y demás listas que se considere pertinente para comprobar su idoneidad;
- e) Ejecutar y/o dar cumplimiento a las obligaciones contractuales.
- f) Cumplimiento de obligaciones legales en materia contable y de archivo de información.
- g) Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
- h) Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- s) Realizar campañas de actualización de datos.
- t) Generar estadísticas y mantenerlos como soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- u) Contactar al proveedor vía correo electrónico, correo postal, mensaje de texto, telefónicamente o vía aplicaciones de mensajería instantánea como actividad propia de la ejecución y/o cumplimiento de la relación contractual, así como para temas comerciales e informativos de las actividades de la entidad, futuras convocatorias, temas contables y de facturación;
- v) Almacenarla con fines históricos y/o estadísticos durante el tiempo que se mantengan las finalidades acá establecidas
- w) Atender peticiones, quejas y/o reclamos.
- x) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

Esta información será almacenada de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **REFORESTADORA RIOFRIO**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **REFORESTADORA RIOFRIO**.



#### 4.4. Tratamiento de información personal de clientes y clientes potenciales.

**REFORESTADORA RIOFRIO** recolecta y almacena datos personales de quienes se encuentran interesados en adquirir los diferentes servicios de la compañía, y/o de quienes en efecto ya lo han hecho.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y/o por los representantes de ellos, y es tratada conforme con la presente política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.

En caso de que los datos de los clientes correspondan a personas jurídicas, no obstante, estos no son considerados como datos personales bajo la legislación nacional, serán tratados por **REFORESTADORA RIOFRIO** bajo todas las medidas de seguridad y confidencialidad.

Los clientes al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que **REFORESTADORA RIOFRIO** utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y utilice su información con el objeto de:

- a) Almacenarla en las bases de datos físicas y/o digitales de **REFORESTADORA RIOFRIO**
- b) Realizar prospección comercial y análisis de perfiles;
- c) Realizar gestión administrativa;
- d) Llevar registro de los clientes que han adquirido servicios de **REFORESTADORA RIOFRIO**;
- e) Ofrecimiento de servicios;
- f) Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o mantenerlos para dar cumplimiento a obligaciones legales en materia de archivo de información.
- g) Atender las peticiones, quejas y/o reclamos, así como los requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones.
- h) Realizar envío por medios digitales, físicos o mensaje de datos de comunicaciones y publicidad de los diferentes servicios de **REFORESTADORA RIOFRIO** e información relacionada con el objeto social de la compañía.
- i) Consultar, informar, reportar, procesar o divulgar a los Operadores de Información y/o a las entidades administradoras de bases de datos o centrales de información y riesgo, o a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismo fines, todo lo referente a la información personal, comercial y financiera del cliente así como la información que se refiere a su comportamiento (presente, pasado y futuro) comercial y/o crediticio, el cumplimiento en el pago de obligaciones pecuniarias y contractuales como cliente, en general su capacidad de endeudamiento, y en especial sobre el nacimiento, modificación y extinción de obligaciones contraídas o que llegare a contraer con dicha entidad, los saldos que a su favor resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad se hubiesen otorgado o se otorguen en el futuro.
- j) En cualquier momento durante la relación contractual, o incluso una vez finalizada, **REFORESTADORA RIOFRIO** realice una nueva consulta ante las fuentes mencionadas en el numeral anterior, previamente mencionadas, particularmente ante los Operadores de Información o Centrales de información y riesgo, con el fin de validar la posibilidad de ofrecer un nuevo servicio o producto, y/o nuevas condiciones respecto del servicio o producto adquirido y vigente.
- k) Realizar notificaciones y enviar comunicaciones generales y la notificación previa al reporte ante centrales de riesgo al correo electrónico, al número celular o a la dirección física aportado al momento de solicitar un servicio o a los datos de contacto que consten en los archivos de **REFORESTADORA RIOFRIO**



o que sean recopilados por medio de herramientas o sistemas internos o externos que permitan la actualización de los datos, bajo el entendido de que con las comunicaciones que se envíen, se entenderán realizadas las respectivas notificaciones.

l) Verificar con cualquiera de los operadores de información PILA autorizados, la información de afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Pensiones y Salud, nombre y/o razón social de quien realiza el aporte, tipo de afiliación e ingreso base de cotización, todo lo anterior de quienes soliciten un crédito.

m) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

Toda esta información será almacenada de forma física y/o digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **REFORESTADORA RIOFRIO**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **REFORESTADORA RIOFRIO**.

#### 4.5. Tratamiento de datos sensibles.

**REFORESTADORA RIOFRIO**, en el normal desarrollo de sus operaciones, podrá realiza el Tratamiento de datos sensibles; como lo pueden ser el tratamiento de incapacidades medicas de sus funcionarios y contratistas, contará con las autorizaciones correspondientes, previo a haber informado al Titular:

i) Que no está obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles. ii) Que es facultativo responder a preguntas que versen sobre datos sensibles. iii) Los datos sensibles objeto de tratamiento. iv) El tratamiento y las finalidades de este.

Adicionalmente, en virtud de los protocolos de bioseguridad establecidos por **REFORESTADORA RIOFRIO** en cumplimiento de las normas que llegaren a establecer medidas obligatorias referentes al COVID – 19 u otros virus que lleguen a afectar a la ciudadanía, se realizará el tratamiento de datos relativos a la salud de sus funcionarios y/o visitantes /clientes potenciales que ingresan a sus instalaciones y/o a sus salas de venta, para lo cual será solicitada su autorización de forma previa a la recopilación de los datos por medio de los formatos o planillas de ingreso implementadas; y será informado lo relacionado con su tratamiento por medio de un aviso de privacidad publicado en un sitio visible para los titulares de la información.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o la obligación legal de mantener el almacenamiento de dichos datos se mantenga.

#### 4.6. Tratamiento de imágenes fotográficas o de video.

**REFORESTADORA RIOFRIO** como parte de sus servicios y de las actividades internas, incluidas las de marketing y operaciones podrá realizar la toma de fotografías y/o de videos de sus funcionarios y/o clientes. Estas imágenes son recopiladas previa autorización expresa del titular de la información, o del representante legal en caso de que el titular sea menor de edad, con el fin de contar con un control de las actividades



realizadas, así como para utilizarla en publicaciones propias de la compañía, ya sea en medios corporativos internos, redes sociales, medios de comunicación, o cualquier otro medio conocido o por conocerse con fines informativos, publicitarios e institucionales.

Estas imágenes serán almacenadas en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o las obligaciones relacionadas con el control de actividades efectuadas se mantenga.

#### **4.7. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes**

**REFORESTADORA RIOFRIO** normalmente no captura o trata datos de menores de edad. Sin embargo, en caso de llegar a hacerlo y en cumplimiento con las normas de protección de datos personales vigentes en Colombia, dispondrá de todas las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información.

De esta forma, en caso de que se deba obtener información que verse sobre niños o niñas menores de edad, su suministro por parte del representante legal o acudiente de dicho menor de edad será facultativo

**REFORESTADORA RIOFRIO** se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en su concepto puedan poner o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan.

#### **4.8. Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente.**

Para el proceso de Servicio al Cliente y Atención de peticiones, quejas y reclamos **REFORESTADORA RIOFRIO** recolecta y almacena información personal de sus clientes / clientes potenciales y terceros en general.

La información recibida por la compañía es entregada por los titulares de la información y será tratada conforme a la presente política, dentro del marco contextual de ley 1581 de 2012 y de la ley 1755 de 2015 (regulatoria del derecho fundamental de petición) y sus normas reglamentarias, así como bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información, siendo estas las siguientes:

- a) Dar trámite a la petición, queja o reclamo
- b) Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones
- c) Generar reportes semestrales en atención a las obligaciones legales que los regulan
- d) Conservarla para fines estadísticos, históricos o de control

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan.

#### **4.9. Tratamiento por parte de Encargados del Tratamiento.**

**REFORESTADORA RIOFRIO** podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, **REFORESTADORA RIOFRIO** advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas



y en esa medida los instruirá para que la recolección y tratamiento de la información personal, cualquiera que esta sea, esté siempre precedida de todas las autorizaciones pertinentes y cuente con todas las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias de acuerdo con su naturaleza. Adicionalmente, se les informa que se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

En caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de esos terceros la obligación no será asumida por la compañía, quien actúa como un tercero de buena fe, de tal manera que su actuación siempre estará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las autorizaciones necesarias para tratar la información de acuerdo con las finalidades para las que le es entregada y mantienen los datos sobre los que actúa como Encargado del tratamiento bajo especiales medidas de seguridad y confidencialidad, de acuerdo con las directrices legales y contractuales.

## 5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en **REFORESTADORA RIOFRIO** se regirá por los siguientes principios: a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen; b) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular; c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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 sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **REFORESTADORA RIOFRIO** 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 legales y constitucionales que regulan la materia. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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; g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de **REFORESTADORA RIOFRIO** se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos: a) Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales: Derecho a solicitar frente a **REFORESTADORA RIOFRIO** la actualización o rectificación de sus datos. 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) Derecho a acceder en



forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; c) Derecho a solicitar prueba de la autorización: salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento; d) Derecho a ser informado respecto del uso del dato personal; e) Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio: por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales; f) Derecho a 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 **REFORESTADORA RIOFRIO** ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

El Titular puede ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar o eliminar sus Datos Personales y revocar el consentimiento otorgado a **REFORESTADORA RIOFRIO** para el tratamiento de sus Datos Personales comunicándose al correo electrónico [facturareforestadora@riofrio.com.co](mailto:facturareforestadora@riofrio.com.co) siendo el oficial de privacidad interno el encargado de dar respuesta.

## 7. DEBERES DE REFORESTADORA RIOFRIO S.A.S

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que **REFORESTADORA RIOFRIO** está obligada a cumplir los deberes que al respecto ponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

### Deberes cuando actúa como responsable:

- 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 esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales datos al menos una vez al mes de manera gratuita.
- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política
- f) Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- g) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) 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.
- i) Rectificar los datos personales cuando sean incorrectos.



- j) 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.

## **8. DEBERES CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.**

- a) Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.
- b) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- c) Comunicar 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.
- d) Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- e) Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- f) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

## **9. DEBERES CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- a) Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- b) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- e) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- f) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- g) 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 por parte de los Titulares.



- h) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- i) 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.
- j) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

## **10. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

- a) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- b)) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **11. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL**

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, **REFORESTADORA RIOFRIO** solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, físicos, electrónicos, mensajes de datos, grabaciones de voz, internet, sitios web o mediante mecanismos técnicos o tecnológicos que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 que permita su posterior consulta. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia. Cuando la autorización no es otorgada directamente por el Titular deberá solicitarse la siguiente información adicional:

- Datos de Niños, niñas y adolescentes: Deberá acreditarse la condición de Representante del menor.
- Apoderado: Se solicitará el poder otorgado por el titular.

Para obtener la autorización se le entregará la siguiente información al Titular:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y finalidad de este (finalidades).
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **REFORESTADORA RIOFRIO**.



No se solicitará autorización para el tratamiento de los datos cuando estos sean de naturaleza pública, cuando sea requerida y entregada a una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, cuando su tratamiento se requiera en casos de urgencia médica o sanitaria, o cuando su tratamiento se encuentre autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

En todo caso, el tratamiento de los datos personales que no requiera de una autorización previa se realizará en cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la presente ley.

**Prueba de la autorización.** REFORESTADORA RIOFRIO utilizará los mecanismos con los que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

### Recolección de datos de categorías especiales:

- Datos sensibles: Para el tratamiento de estos datos es absolutamente necesario que se cumplan los siguientes requisitos:
  - a) Autorización explícita por parte del Titular.
  - b) Informar al titular sobre la facultad de no autorizar el uso de datos sensibles.
  - c) Informar de forma previa cuales datos objeto de tratamiento son calificados como sensibles.
  - d) Informar el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas.
  
- Datos de niñas, niños y adolescentes: Para el tratamiento de estos datos es absolutamente necesario que se cumplan los siguientes requisitos:
  - a) Solicitar autorización por parte del Representante del menor
  - b) Debe informarse que es facultativo responder a las preguntas hechas que versen sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

## 12. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 13. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

REFORESTADORA RIOFRIO solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con 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. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.



## 14. BASES DE DATOS

**REFORESTADORA RIOFRIO** almacena los datos personales que recopila para las finalidades mencionadas en esta Política y en las respectivas autorizaciones, en bases de datos físicas y/o digitales, las cuales se encuentran identificadas dentro de un inventario interno generado en cumplimiento del Principio de Responsabilidad Demostrada.

En caso de ser un sujeto obligado bajo lo dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio, **REFORESTADORA RIOFRIO** realizará el registro de las bases de datos sobre las cuales actúa como responsable del Tratamiento ante el Registro Nacional de Bases de Datos, así como los reportes mensuales, semestrales y/o anuales que sean requeridos.

Las bases de datos, al igual que la información contenida en estas, estarán disponibles de acuerdo con la ejecución de las actividades para la cual fueron recopiladas, y en atención a los parámetros de tratamiento y almacenamiento informado en el aparte anterior y a la ejecución de los derechos de los titulares de la forma que se menciona a continuación.

## 15. ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL.

El oficial de privacidad de **REFORESTADORA RIOFRIO** será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 5 de la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m. al correo electrónico [facturareforestadora@riofrio.com.co](mailto:facturareforestadora@riofrio.com.co), llamar a la línea telefónica de atención, al número telefónico (+57) 316 419 3700, o radicarla en la siguiente dirección: Centro de Negocios San Fernando Plaza Carrera 43a Torre 1 Oficina 752, Medellín, Antioquia, Colombia

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 las consultas serán 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 del retraso y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si los Titulares o sus causahabientes consideran que la información contenida en la base de datos de **REFORESTADORA RIOFRIO** está sujeta a corrección, actualización o eliminación o si considera que la compañía no está cumpliendo con sus obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, los Titulares podrán presentar un reclamo dirigido al Oficial de Privacidad, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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.

## 16. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 **REFORESTADORA RIOFRIO** procederá a enviar un correo electrónico a sus clientes y empleados, publicar un aviso en su página web dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de **REFORESTADORA RIOFRIO**. Adicionalmente realizará una reunión informativa en la ciudad de Medellín.

## 17. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **REFORESTADORA RIOFRIO** adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

## 18. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente Política de Datos Personales entra en vigor a partir del día 19 de octubre de 2016.

## 19. MODIFICACIONES

La presente Política podrá ser modificada por parte de **REFORESTADORA RIOFRIO** de conformidad con el Decreto 1377 de 2013.

Cualquier cambio sustancial se comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos Personales de una manera eficiente, a más tardar al momento en que sea implementada la nueva política.

Última modificación 31 de marzo del 2026.

Fdo.

**Juan David Álvarez Hurtado**  
Gerente General.