

**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**ZONA FRANCA DE OCCIDENTE S.A.S.  
USUARIO OPERADOR**

**Versión Mayo 2020**

**Tabla de contenido**

<b>1. DEFINICIONES</b> .....	4
1.1. Autorización .....	4
1.2. Base de Datos.....	4
1.3. Titular.....	4
1.4. Responsable del tratamiento.....	4
1.5. Encargado del tratamiento.....	4
1.6. Tratamiento.....	4
1.7. Dato personal .....	4
1.8. Dato Público .....	4
1.9. Dato semiprivado.....	4
1.10. Dato privado.....	4
1.11. Dato Sensible.....	5
1.12. Registro Nacional de Bases de datos.....	5
1.13. Habeas Data.....	5
1.14. Aviso de privacidad.....	5
1.15. Ley de Protección de Datos Personales .....	5
1.16. Empresa .....	5
1.17. Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador.....	5
<b>2. PRINCIPIOS</b> .....	6
2.1. Generales .....	6
2.2. Específicos .....	6
2.2.1. Legalidad .....	6
2.2.2. Finalidad .....	6
2.2.3. Límite razonable .....	6
2.2.4. Libertad.....	6
2.2.5. Veracidad o calidad.....	6
2.2.6. Transparencia.....	6
2.2.7. Acceso y circulación restringida .....	7
2.2.8. Seguridad .....	7

2.2.9. Confidencialidad.....	7
2.2.10. Incorporación sistemática .....	7
<b>3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....</b>	<b>7</b>
<b>4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES .....</b>	<b>8</b>
<b>5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD .....</b>	<b>9</b>
5.1. TRATAMIENTO .....	9
5.2. FINALIDAD .....	9
<b>6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES .....</b>	<b>12</b>
<b>7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....</b>	<b>13</b>
<b>8. DEBERES DE ZONA FRANCA DE OCCIDENTE S.A.S. EN SU CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>13</b>
<b>9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>15</b>
<b>10. LEGITIMADOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>16</b>
<b>11. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>17</b>
11.1 Procedimientos y canales existentes para la atención de las solicitudes y consultas relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales .....	17
11.2 Procedimiento para solicitar actualización, corrección y supresión de datos personales, la revocatoria de la autorización y para presentar quejas y reclamos .....	18
<b>12. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>14. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD .....</b>	<b>21</b>
<b>15. AVISO DE PRIVACIDAD.....</b>	<b>22</b>
<b>16. TRANSFERENCIA Y TRASMISIÓN INTERNACIONAL DE LOS DATOS PERSONALES.....</b>	<b>22</b>
<b>17. LEGISLACIÓN APLICABLE .....</b>	<b>24</b>
<b>18. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>24</b>
<b>19. VIGENCIA DE LOS DATOS PERSONALES .....</b>	<b>25</b>
<b>20. TRATAMIENTO DE LOS DATOS RELACIONADOS CON EL SARLAFT.....</b>	<b>25</b>

## 1. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política, se entiende por:

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

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

**1.3. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**1.4. 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 tratamiento de los datos.

**1.5. 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.

**1.6. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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

**1.8. 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 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.

**1.9. Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general (Ej. Datos financieros y crediticios).

**1.10. Dato privado:** Dato que solo es relevante para su titular (Ej. Fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida).

**1.11. Dato Sensible:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**1.12. Registro Nacional de Bases de datos:** Directorio público de las bases de datos con información personal, sujetas a tratamiento que operan en el país.

**1.13. Habeas Data:** Derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos.

**1.14. 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 las políticas para el tratamiento de la 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.

**1.15. Ley de Protección de Datos Personales:** Ley 1581 de octubre 17 de 2012, régimen general de la protección de datos personales en Colombia, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 del 2013 y las demás normas que la complementen.

**1.16. Empresa:** Es la sociedad Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador.

**1.17. Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador:** Es una persona jurídica de derecho privado que para efectos de la presente política para el tratamiento de datos personales, de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 del 2013 y demás normas que la modifiquen, reglamenten, y/o adicionen, es la Responsable del Tratamiento de Datos. En el presente documento se podrá denominar indistintamente a Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador como "ZFO" o "Zona Franca de Occidente S.A.S.".

## **2. PRINCIPIOS**

### **2.1. Generales**

La empresa, en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta el presente MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad y el buen nombre en el tratamiento de los datos, y en consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad.

### **2.2. Específicos**

Principios rectores empleados por Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador para el tratamiento de datos personales:

**2.2.1. Legalidad:** El Tratamiento de datos personales debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la modifiquen, reglamenten, complementen y/o adicionen.

**2.2.2. Finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

**2.2.3. Límite razonable:** Se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.

**2.2.4. Libertad:** El tratamiento de datos solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**2.2.5. Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**2.2.6. Transparencia:** Debe garantizarse el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.

**2.2.7. Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.

**2.2.8. Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

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

**2.2.10. Incorporación sistemática:** Los principios de Protección de Datos Personales se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

### **3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

La empresa responsable del tratamiento de los datos personales es:

**Razón social:** ZONA FRANCA DE OCCIDENTE S.A.S. USUARIO OPERADOR  
**NIT.:** 900.224.887-2  
**Domicilio:** Mosquera, Cundinamarca.  
**Dirección:** Avenida Troncal de Occidente número 20 – 85  
**E-mail:** [info@zonafrancaoccidente.com](mailto:info@zonafrancaoccidente.com)  
**Teléfonos:** 8933300 - 8933626

Oficial de cumplimiento:

[info@zonafrancaoccidente.com](mailto:info@zonafrancaoccidente.com)  
[comercial@zonafrancaoccidente.com](mailto:comercial@zonafrancaoccidente.com)

Delegados para el tratamiento de los datos personales:

**Dirección de Operaciones:** [arodriguez@zonafrancaoccidente.com](mailto:arodriguez@zonafrancaoccidente.com)  
(Delegada de los datos de los Usuarios y Empresas de Apoyo de Zona Franca de Occidente S.A.S. Usuario Operador).

**Dirección Comercial:** [comercial@zonafrancaoccidente.com](mailto:comercial@zonafrancaoccidente.com)  
(Delegada de los datos de los clientes y potenciales clientes).

**Coordinación Contable:** [contabilidad2@zonafrancaoccidente.com](mailto:contabilidad2@zonafrancaoccidente.com) – [dsuarea@zonafrancaoccidente.com](mailto:dsuarea@zonafrancaoccidente.com)  
(Delegado de los datos de los contratistas o proveedores de la empresa).

**Sistemas:** [sistemas@zonafrancaoccidente.com](mailto:sistemas@zonafrancaoccidente.com)  
(Delegado para la protección de datos en medios magnéticos y digitales).

**Coordinación Recursos Humanos:** [jcetina@zonafrancaoccidente.com](mailto:jcetina@zonafrancaoccidente.com)

(Delegado para la protección de datos de los empleados).

#### **4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

4.1. Acceder o consultar de forma gratuita sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez al mes y 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.

4.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando ésta no sea necesaria.

4.3. Ser informado por el Responsable o el Encargado acerca del Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

4.4. Ser informado acerca del 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.

4.5. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables y/o encargados del Tratamiento de la información cuando son parciales, fraccionados, incompletos, inexactos, que induzcan a error o cuando su tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

4.6. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

4.7. Presentar solicitudes, consultas y/o reclamaciones ante el responsable o encargado del tratamiento de sus datos personales cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

4.8. Presentar solicitudes, consultas, reclamaciones y/o quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por las infracciones a la Ley de Protección de Datos o a las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

#### **5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD**

##### **5.1. TRATAMIENTO**

ZFO asegura que los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la

finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento, razón por la cual tratará los datos de sus clientes como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos. El tratamiento de los datos personales será automatizado.

## **5.2. FINALIDAD**

5.2.1. Prestación de los servicios ofrecidos por y/o para ZFO.

5.2.2. Ejecución de los contratos suscritos con ZFO.

5.2.3. Servicio al cliente, comercial y mercadeo.

5.2.4. Control y prevención del fraude y riesgo LA/FT (Lavado de Activos – Financiación del Terrorismo).

5.2.5. Oferta de productos o servicios de ZFO o de terceros vinculados.

5.2.6. Realización de encuestas y otros fines comerciales, de mercadeo, financieros o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.

5.2.7. De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de ZFO, siempre y cuando sean solicitadas de oficio por la entidad competente.

5.2.8. Envío de información relacionada con novedades legales, comercio exterior y regulatorias de interés para los clientes de ZFO.

5.2.9. Comunicación, atención, tramitación, defensa jurídica, y actuaciones administrativas, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los titulares de los datos personales, con ZFO.

5.2.10. Envío de información relacionada con la relación contractual, entre ZFO y los titulares de los datos personales.

5.2.11. Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales de ZFO.

5.2.12. Fines tributarios, incluido el envío de información a autoridades tributarias de otros países, tal como la de posibles sujetos de tributación en los Estados Unidos al Internal Revenue Service (IRS) y/o a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) o las normas que lo modifiquen y las reglamentaciones aplicables.

5.2.13. Registro de información de los empleados, proveedores y contratistas que prestan servicios o efectúan labores en ZFO.

5.2.14. Notificación a familiares en caso de emergencias durante su estancia en las instalaciones de ZFO.



5.2.15. Dar cumplimiento a las obligaciones que se deriven de la relación laboral, tales como, realizar todos los trámites necesarios correspondientes ante el Sistema de Seguridad Social, realizar trámites ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN-, o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.

5.2.16. Asuntos que sean requeridos por el Área Administrativa y de Recursos Humanos de ZFO dentro de los cuales sea posible verificar la identificación plena del trabajador, archivo y manejo de sus datos de contacto, archivo y manejo de la información profesional y académica del trabajador, entre otros.

5.2.17. De ser el caso, para la contratación de seguros de vida y de gastos médicos o para el otorgamiento de cualquier otra prestación que derive de la relación laboral con ZFO.

5.2.18. Adelantar procesos de selección de personal y funcionarios, de conformidad con las políticas de selección de ZFO incluyendo sus matrices, filiales, subsidiarias, vinculadas o controladas, tratará los datos de sus empleados o candidatos para ser empleados como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

5.2.19. Investigar, verificar y validar la información suministrada por los Titulares, con cualquier información de la que ZFO legítimamente disponga.

5.2.20. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, para verificar el comportamiento comercial, en los casos en que ZFO otorgue un crédito al trabajador y por tanto este adquiera la calidad de deudor de ZFO.

5.2.21. Comunicación, consolidación, organización, actualización, control, acreditación, aseguramiento, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los proveedores, clientes, contratistas y sus empleados con ZFO.

5.2.22. Comunicación en general, registro, capacitaciones, autorizaciones y para la gestión de las actividades o actuaciones en las cuales se relacionan los empleados y sus familiares con ZFO.

En caso que ZFO no se encuentre en capacidad de realizar el tratamiento por sus propios medios, podrá transferir los datos recopilados para que sean tratados por un tercero, previa notificación a los Titulares de los datos recopilados, quien será el encargado del tratamiento y deberá garantizar las condiciones idóneas de confidencialidad, legalidad y seguridad de la información transferida para el tratamiento.

## **6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

ZFO observará con estricto cumplimiento las limitaciones legales al Tratamiento de datos sensibles, para lo cual dispondrá o determinará lo siguiente:

6.1. Informar al titular de los datos personales que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

6.2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán

objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

6.3. Que el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

6.4. Que el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular cuando éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, en cuyo caso sus representantes legales deberán otorgar su autorización.

6.5. Que el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.

6.6. Que el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

6.7. Que el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

6.8. Que el aviso de privacidad, cuando este se requiera, señale expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

## **7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

En el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes cuya naturaleza sea pública, Zona Franca de Occidente asegurará, garantizará y respetará los derechos fundamentales y prevalentes y el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización expresa e informada previo ejercicio del menor de edad de su derecho a ser escuchado (si a ello hay lugar) opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

El Responsable y encargado del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, velará por el uso adecuado de los mismos dando aplicación a los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## **8. DEBERES DE ZONA FRANCA DE OCCIDENTE S.A.S. EN SU CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Cuando ZFO actúe como responsable del Tratamiento de datos personales, deberá cumplir con los deberes y obligaciones que se señalan a continuación, sin perjuicio de las disposiciones previstas por la ley y en las que rijan su actividad:

8.1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

8.2. Solicitar la Autorización previa, expresa e informada al Titular de los datos personales y conservar una copia de la misma en las condiciones previstas en la ley.

8.3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección, el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

8.4. Entregar copia de la Autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite.

8.5. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad y privacidad necesarias con el fin de evitar e impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8.6. Garantizar que la información suministrada al Encargado del Tratamiento de datos personales sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

8.7. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas necesarias para que dicha información se mantenga actualizada.

8.8. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

8.9. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.

8.10. Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular y velar por su estricto cumplimiento.

8.11. Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos formulados por el titular, en los términos señalados por la ley.

8.12. 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.

8.13. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

8.14. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

8.15. 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.

8.16. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los Encargados del tratamiento de datos personales velarán por el cumplimiento de los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en las que rijan su actividad:

- 9.1. Garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- 9.2. Conservar la información del titular bajo las condiciones de seguridad y privacidad necesarias para impedir y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 9.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales.
- 9.4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- 9.5. Tramitar las solicitudes, consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- 9.6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento la Ley de Protección de Datos, y en especial, para la atención de solicitudes, consultas, quejas y reclamos por parte de los Titulares.
- 9.7. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite", cuando ello corresponda.
- 9.8. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial", una vez sea notificado por la autoridad competente los procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- 9.9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 9.10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas para ello.
- 9.11. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 9.12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo: En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## **10. LEGITIMADOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- 10.1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición el responsable.
- 10.2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- 10.3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 10.4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **11. PROCEDIMIENTOS**

### **11.1 Procedimientos y canales existentes para la atención de las solicitudes y consultas relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales**

Los titulares o quienes estén legitimados por la ley, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. El Responsable o Encargado del Tratamiento deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular solicitudes y consultas con el fin de:

- Conocer la información personal del Titular.
- Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a ZFO para tratar sus Datos Personales.

Estas consultas se podrán realizar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El Titular de los datos personales y los legitimados por la ley podrán consultar la información que repose en las bases de datos que posea ZFO para lo cual deberán formular la correspondiente petición a través del siguiente correo electrónico:

[info@zonafrancaoccidente.com](mailto:info@zonafrancaoccidente.com)  
[servicioalcliente@zonafrancaoccidente.com](mailto:servicioalcliente@zonafrancaoccidente.com)  
[comercial@zonafrancaoccidente.com](mailto:comercial@zonafrancaoccidente.com)

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos personales, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. 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.

Los términos antes mencionados pueden variar en caso que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos diferentes de acuerdo con la naturaleza el Dato Personal.

### **11.2 Procedimiento para solicitar actualización, corrección y supresión de datos personales, la revocatoria de la autorización y para presentar quejas y reclamos**

El Titular o quienes estén legitimados por la ley, que consideren que la información contenida en las base de datos de ZFO debe ser objeto de actualización, rectificación, corrección o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley por parte de ZFO relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de

Datos Personales y las normas que la complementen o modifiquen, podrán presentar su reclamo ante ZFO el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

El reclamo se formulará mediante solicitud a través del siguiente correo electrónico:  
[info@zonafrancaoccidente.com](mailto:info@zonafrancaoccidente.com)  
[servicioalcliente@zonafrancaoccidente.com](mailto:servicioalcliente@zonafrancaoccidente.com)  
[comercial@zonafrancaoccidente.com](mailto:comercial@zonafrancaoccidente.com)

La solicitud debe contener la siguiente información:

- La identificación del Titular.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Los datos de contacto (dirección física, electrónica y números telefónicos).
- Los documentos que acrediten la identidad del Titular, la de su representante o autorizado.
- Los documentos que se quieran hacer valer.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

Si el reclamo resulta incompleto, ZFO 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.

Si el Área que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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.

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.

**Requisito de procedibilidad.** El Titular o causahabiente o quien esté legitimado por la ley sólo podrá elevar el reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado previamente el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable o Encargado del tratamiento de datos personales y haya transcurrido un término de quince (15) días hábiles sin recibir respuesta o cuando haya recibido una respuesta inadecuada o su solicitud no haya sido atendida.

## **12. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no ha suprimido los datos personales y/o revocado la autorización, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales y/o la revocatoria de la autorización. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

Lo anterior, sin perjuicio de las normas que ZFO debe cumplir en materia de retención documental. En consecuencia, ZFO suprimirá los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación documental que le son aplicables.

El Titular tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos personales en los siguientes eventos:

12.1 Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

12.2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

12.3. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

12.4. Cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En este evento debe existir concepto o decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio que determine que en el Tratamiento de los datos personales el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal que reposa en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ZFO.

El derecho de supresión de datos personales y/o revocatoria de la autorización no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando: (i) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. (ii) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. (iii) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular. (iv) Para realizar una acción en función del interés público. (v) Para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

## **13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En desarrollo del principio de seguridad, ZFO ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y ZFO no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, salvo que el titular de los datos personales lo autorice de forma previa y expresa de conformidad con la

normatividad nacional. No obstante lo anterior, ZFO no será responsable por cualquier acción de terceros tendiente a infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los Datos Personales.

La violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el responsable del tratamiento o por su encargado, ZFO deberá reportarse al Registro Nacional de Bases de datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

**Parágrafo:** Para el cumplimiento del principio de seguridad ZFO cuenta un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

#### **14. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD**

ZFO actualizará la información en el Registro Nacional de Bases de datos – RNBD como se indica a continuación:

14.1. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de las base de datos, **siempre y cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.**

Son cambios sustanciales los que se relacionen con: La finalidad de la base de datos, el encargado del tratamiento, los canales de atención al titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la política de tratamiento de la información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.

14.2. Anualmente, entre el 2 de enero y 31 de marzo.

14.3. Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, **cuando se trate de la información de los reclamos presentados por los titulares.**

#### **15. 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 las políticas para el tratamiento de la 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.

Para la difusión del Aviso de Privacidad y de la Política del Tratamiento de Datos Personales, el Responsable podrá valerse de documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular.

El responsable de los datos personales conservará el modelo del Aviso del Privacidad por cualquier medio informático, electrónico o cualquier otra tecnología

Cuando se recolecten datos personales sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.



## **16. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

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

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

16.1. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.

16.2. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.

16.3. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.

16.4. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.

16.5. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.

16.6. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**Parágrafo 1º.** En los casos no contemplados como excepción en el presente numeral, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

**Parágrafo 2º.** Las disposiciones contenidas en el presente numeral serán aplicables para todos los datos personales, incluyendo aquellos contemplados en la Ley 1266 de 2008.

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

- Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el presente numeral (artículo 26 Ley 1581 de 2012).

- Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un Responsable y un Encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los siguientes términos:

**Contrato de transmisión de datos personales.** El contrato que suscriba el Responsable con los encargados para el tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el Responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

## 17. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Políticas para el Tratamiento de Datos Personales, así como el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hacen parte de la misma, se rigen por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia artículo 15, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las reglamente, modifiquen, deroguen o sustituyan.

## 18. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las presentes políticas rigen a partir de su publicación en la página web [www.zonafrancaoccidente.com](http://www.zonafrancaoccidente.com), una vez haya sido aprobada por la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas de ZFO.

**Consulta de la Política:** Este Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales se encuentra disponible en la página web [www.zonafrancaoccidente.com](http://www.zonafrancaoccidente.com) y en los demás medios de divulgación idóneos que disponga ZFO.

## 19. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los Responsables y Encargados del Tratamiento solo podrán 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, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Los responsables y encargados del tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **20. TRATAMIENTO DE LOS DATOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFT**

Toda la información que se obtenga para el tratamiento de los datos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, tendrá el carácter de confidencial y reservada.