

TABLA DE CONTENIDO

1. Definiciones	2
2. Principios Generales	3
2.1 PRINCIPIOS RECTORES QUE ZONA FRANCA DE LA CANDELARIA S.A. USUARIO OPERADOR EMPLEA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	3
3. Responsable del Tratamiento y Manejo de Datos	3
3.1 ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES.	4
4. Derechos de los Titulares de los Datos	4
5. Tratamiento al cual serán sometidos los Datos del Titular y su finalidad	4
5.1. Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, responsable del tratamiento de los datos personales de los aspirantes precontractuales.....	6
5.2. Tratamiento de datos de trabajadores vinculados.....	6
5.3. Tratamiento de datos de extrabajadores.....	7
6. Tratamiento de datos mediante sistemas de videovigilancia.....	7
7. Tratamiento de datos sensibles.....	8
8. Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes.....	8
9. Deberes de Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, cuando actúe como responsable del Tratamiento de Datos	8
10. Deberes de los Encargados del Tratamiento de Datos.....	9
11. Quiénes pueden acceder a la información del Titular de los Datos.	10
12. Procedimientos.....	10
12.1 PROCEDIMIENTO Y CANALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS.	10
12.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACTUALIZACIÓN, CORRECCIÓN, SUPRESIÓN, REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN O PARA PRESENTAR RECLAMOS	11
13. Supresión de Datos	12
14. Área Responsable de la atención de Consultas y Reclamos	13
15. Revocatoria de la Autorización.	13
16. Seguridad de la información.....	13
17. Vigencia de la política.....	13

1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.
- **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.
- **Empresa:** Es la sociedad Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador.
- **Encargado del Tratamiento de datos:** 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.
- **Habeas Data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **Ley de Protección de Datos Personales:** Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), Decreto 1377 del 2007 y las demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, en adelante.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Responsable del Tratamiento de datos:** 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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Zona Franca de La Candelaria S.A. 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 las modifiquen, reglamenten, y/o adicionen, es la responsable del Tratamiento de Datos. En el presente documento se podrá denominar a Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, indistintamente, como “ZFLC” o “Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador”.
- **ZFLC:** Zona Franca La Candelaria.

Consulta de la Política: Este Manual de Políticas se encuentra en disposición de los titulares de los datos personales, en la página web <https://zonafrancalacandelaria.com.co> demás medios de divulgación idóneos que disponga la Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador.

2. PRINCIPIOS GENERALES

La empresa Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, en adelante “ZFLC”, 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 para el tratamiento de datos personales y regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales recolectados por ZFLC, 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.

2.1. Principios rectores que Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, emplea para el tratamiento de datos personales.

Legalidad: El Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.

Finalidad: La finalidad del Tratamiento debe ser legítima, de acuerdo con la constitución y la ley; e informada al titular.

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.

Libertad: El tratamiento de datos solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o por mandato legal o judicial.

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

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

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

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

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 esta.

Incorporación sistemática: Los principios de protección de datos personales se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS

La empresa responsable del tratamiento de los datos personales es:

- Razón social: Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador.
- NIT: 800.178.052-1
- Municipio: Cartagena, Bolívar.
- Dirección: Vía Mamonal Km 9
- Página WEB: <https://zonafrancalacandelaria.com.co>
- Teléfono: (57) (605) 6723630

3.1. Encargados del Tratamiento y Manejo de Datos Personales.

- ROSAIRA PATERNINA ZULETA – rpaterninaz@zflc.com.co
(Encargada de los Datos de los empleados de la empresa).
- LAURA CASTRO PÉREZ – laurac@zflc.com.co
(Encargada de los Datos de los contratistas, proveedores de la empresa).
- JESUS ROLDAN PIEDRAHITA – jroldan@zflc.com.co
(Encargado de potenciales clientes, Usuarios Calificados y Empresas de Apoyo de ZFLC).
- DARWIN IBARRA GUTIERREZ – sistemas@zflc.com.co
(Encargado de los Datos de los empleados de los usuarios, proveedores, empresas de apoyo, empleados, contratistas, visitantes registrados en sistema de Control de acceso electrónico y CCTV).

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El titular de los datos personales tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables.
- c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de protección de datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando: En el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley o a la constitución política de Colombia y/o así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS DEL TITULAR Y SU FINALIDAD

ZFLC, 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.

Finalidad del Tratamiento: Las finalidades del tratamiento de datos personales realizada por ZFLC son las siguientes:

- Prestación de los servicios ofrecidos por y/o para ZFLC.
- Ejecución de los contratos suscritos con ZFLC.

- Servicio al cliente y mercadeo.
- Control y prevención del fraude y riesgo LA/FT (Lavado de Activos – Financiación del Terrorismo).
- Oferta de productos o servicios de ZFLC o de terceros vinculados.
- Realización de encuestas y otros fines comerciales, de mercadeo, financieros o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.
- 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 ZFLC, siempre y cuando sean solicitadas de oficio por la entidad competente.
- Envío de información relacionada con novedades legales, comercio exterior y regulatorias de interés para los clientes de ZFLC.
- 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 ZFLC.
- Envío de información relacionada con la relación contractual, entre ZFLC y los titulares de los datos personales.
- Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales de ZFLC.
- 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.
- Registro de información de los empleados, proveedores y contratistas que prestan servicios o efectúan labores en ZFLC.
- Notificación a familiares en caso de emergencias durante su estancia en las instalaciones de ZFLC.
- 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.
- Asuntos que sean requeridos por el Área Administrativa y de Gestión Humana de ZFLC 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.
- 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 ZFLC.
- Adelantar procesos de selección de personal y funcionarios, de conformidad con las políticas de selección de ZFLC 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.
- Investigar, verificar y validar la información suministrada por los titulares, con cualquier información de la que ZFLC legítimamente disponga.
- 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 ZFLC otorgue un crédito al trabajador y por tanto este adquiera la calidad de deudor de ZFLC.

- 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 ZFLC.
- 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 ZFLC.
- En caso de que ZFLC 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, el cual será el encargado del tratamiento y deberá garantizar condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida para el tratamiento.

5.1. Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador

En cumplimiento del **Artículo 9 de la Ley 1581 de 2012**, actuará como responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por los aspirantes. La recolección de estos datos tiene como base legal el consentimiento previo del titular y la necesidad de ejecutar etapas precontractuales.

Finalidades Específicas:

- Adelantar procesos de reclutamiento, evaluación y selección de talento humano para cubrir vacantes en la organización.
- Validar la veracidad de la información académica, experiencia profesional y referencias laborales ante terceros.
- Realizar estudios de seguridad y verificación de antecedentes en bases de datos públicas (penales, fiscales y disciplinarios), necesarios para mantener la integridad operativa de la Zona Franca.
- Gestionar la logística de entrevistas y aplicación de pruebas psicotécnicas o de conocimientos.

Conservación de la Información: Los datos de los candidatos no seleccionados podrán ser conservados por ZFLC por un periodo de 6 meses, con el fin de considerar su perfil en futuras vacantes, cumpliendo con el principio de finalidad del **Decreto 1074 de 2015**.

5.2. TRATAMIENTO DE DATOS DE TRABAJADORES VINCULADOS

Para el desarrollo de la relación laboral, ZFLC tratará los datos de sus empleados bajo los principios de legalidad, finalidad y seguridad establecidos en la **Ley 1581 de 2012**.

Finalidades de la Relación Laboral:

Gestión integral de la contratación, incluyendo afiliaciones y pagos al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión, ARL) y aportes parafiscales.

Cumplimiento de las obligaciones legales del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y medicina preventiva.

Control de Operaciones y Seguridad: Registro de ingresos y salidas de las instalaciones, monitoreo por videovigilancia y sistemas de autenticación biométrica, finalidades esenciales dada la calidad de la empresa como **Usuario Operador**, sujeta a controles de seguridad física y aduanera.

Atención de requerimientos judiciales o administrativos emitidos por la DIAN, la UGPP, el Ministerio del Trabajo o cualquier otra autoridad competente.

5.3. TRATAMIENTO DE DATOS DE EX-TRABAJADORES

Tras la terminación del vínculo contractual, ZFLC conservará la información personal de los exempleados en sus archivos físicos o digitales, conforme a lo dispuesto en el **Artículo 13 del Decreto 1377 de 2013**, para las siguientes finalidades:

- Expedición de certificaciones laborales y de ingresos.
- Atención de procesos judiciales, reclamaciones laborales o requerimientos de entes de control que surjan con posterioridad a la liquidación del contrato.
- Conservación de la historia laboral por los términos de prescripción legal exigidos por la normativa colombiana.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA (CCTV) ZONA FRANCA DE LA CANDELARIA S.A. USUARIO OPERADOR

ZFLC, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes, incorpora dentro de la presente Política de Habeas Data las disposiciones aplicables al tratamiento de datos personales obtenidos mediante sistemas de videovigilancia (CCTV).

La captura y almacenamiento de imágenes constituye un tratamiento de datos personales y, por tanto, debe observar los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Los sistemas de videovigilancia instalados en las áreas bajo la administración de Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador tienen como únicos fines legítimos la seguridad de las personas, la protección de bienes e infraestructura, el control y registro de accesos, la prevención y atención de incidentes y la preservación del orden y la convivencia dentro del régimen franco. En ningún caso las cámaras podrán ser utilizadas para finalidades ajenas a la seguridad, tales como vigilancia o fiscalización laboral indebida, seguimientos personales injustificados o cualquier actividad que exceda lo estrictamente necesario para los fines autorizados.

En cumplimiento del deber de información previsto en la normativa vigente, la empresa deberá instalar avisos de privacidad visibles, legibles y permanentes en todas las zonas monitoreadas, informando a los titulares sobre la existencia del sistema, la finalidad del tratamiento y los datos del responsable. Se prohíbe expresamente la instalación de cámaras en áreas íntimas, incluyendo baños, duchas, vestidores y cualquier espacio donde se vulnere la dignidad, intimidad o privacidad del titular. La captación de imágenes de la vía pública se limitará exclusivamente a la franja estrictamente necesaria para garantizar la seguridad en accesos y perímetros externos.

La permanencia de trabajadores, visitantes, contratistas o proveedores en zonas debidamente señalizadas con CCTV constituye una manifestación inequívoca de aceptación del tratamiento de las imágenes, sin perjuicio del ejercicio de los derechos de consulta, actualización, corrección, supresión o revocatoria reconocidos en la Ley 1581 de 2012. Las grabaciones serán almacenadas únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir su finalidad y posteriormente eliminadas mediante procedimientos seguros.

Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de las imágenes captadas, permitiendo el acceso únicamente al personal autorizado. La entrega o visualización de grabaciones procederá únicamente ante requerimientos formales de autoridades competentes, procesos internos de seguridad autorizados o solicitudes del titular que no comprometan la seguridad, la información clasificada o los derechos de terceros.

El uso indebido de imágenes, su divulgación no autorizada, alteración, filtración o reproducción constituye una infracción grave y podrá dar lugar a responsabilidad disciplinaria, civil, administrativa, contractual o penal, incluyendo la eventual comisión del delito de violación de datos personales, tipificado en el artículo 269F del Código Penal.

El presente capítulo se integra como parte esencial de la Política de Protección de Datos de Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, y su cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores, contratistas, visitantes y terceros que ingresen o permanezcan en las instalaciones administradas por el Usuario Operador.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

ZFLC observará estrictamente las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, por lo cual asegurará que:

- a) 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.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes ZFLC, asegurará y garantizará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que se garantice el respeto de sus derechos fundamentales.
- b) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

Para el tratamiento de Datos Sensibles y de datos de niños, niñas y adolescentes cuyos representantes sean los empleados o candidatos ZFLC solicitará al titular su autorización explícita para ello, indicando al titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

9. DEBERES DE ZONA FRANCA DE LA CANDELARIA S.A. USUARIO OPERADOR, CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Cuando ZFLC actúe como responsable del tratamiento de datos personales, deberá cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas por la ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.

- b) Solicitar la autorización al titular de los datos personales, informándole, sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; y el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Los derechos que le asisten como titular.
- e) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.
- f) Conservar copia de la autorización otorgada por el titular.
- g) Entregar copia de la autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite.
- h) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- i) 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 para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- j) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- k) Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente Datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- l) Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- m) Tramitar las consultas y reclamos formulados, en los términos señalados por la ley.
- n) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- o) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- p) 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.
- q) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las personas Encargadas del Tratamiento de datos, por parte de ZFLC velará por el cumplimiento de:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares.
- f) Contar, con el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento la Ley de Protección de Datos y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite", cuando ello corresponda.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez sea notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

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.

11. QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS

ZFLC entregará la información sobre los datos del titular a las siguientes personas, siempre que acrediten su calidad:

- a) Los titulares, sus causahabientes, sus representantes legales o apoderados; Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Los terceros autorizados por el titular o por la Ley;
- c) Quien haya estipulado a favor o para el titular.

12. PROCEDIMIENTOS

12.1. Procedimiento y canales existentes para la atención consultas relacionadas con el tratamiento de datos.

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos 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 para:

- a) Conocer la información personal del titular que repose en ZFLC.
- b) Solicitar copia de la autorización otorgada por el titular a ZFLC 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, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de ZFLC para lo cual deberán formular la correspondiente petición, por escrito, y radicarla ante el Profesional de Gestión Humana y/o Gerencia de Operaciones y Comercial y/o Gerencia Administrativa y/o Ingeniero de Sistemas y Redes de ZFLC, de lunes a viernes en el horario de 7:30 AM a 4:30 PM, en la Vía Mamonal Km 9, Cartagena, Bolívar o a través de los correos electrónicos:

rpaterninaz@zflc.com.co
jroldan@zflc.com.co
laurac@zflc.com.co
sistemas@zflc.com.co

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.

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 de que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos inferiores, de acuerdo con la naturaleza el Dato Personal.

12.2. Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamo.

El titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las base de datos de ZFLC debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes de Zona Franca de La Candelaria S.A. Usuario Operador, 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 ZFLC el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud radicada ante la Profesional de Gestión Humana y/o Dirección de Operaciones y Comercial y/o Dirección Administrativa y/o Ingeniero de Sistemas y Redes de ZFLC de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., en la Vía Mamonal Km 9, Cartagena, Bolívar.
- b) 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.
- c) La solicitud debe contener la siguiente información:
 1. La identificación del titular.
 2. Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
 3. Los documentos que acrediten la identidad del titular, o la representación de su representante.
 4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
 5. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 6. Los documentos que se quiera hacer valer.
 7. Firma, número de identificación y huella.
 8. Radicación en original.

- d) Si el reclamo resulta incompleto, ZFLC 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.
- e) 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.
- f) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- g) 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.

El titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando, no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y en virtud de la solicitud libre y voluntaria del titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al titular el deber de permanecer en la base de datos.

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

Requisito de procedibilidad. El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

13. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ZFLC la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.
- d) Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ZFLC. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:
 - (i) La solicitud de supresión de la información no procederá cuando 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. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

14.ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de los Sistemas de Gestión de ZFLC será la encargada de recibir las peticiones, consultas y reclamos (PQRS) del titular relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato personal y revocar la autorización. Así mismo, velará por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas competentes de ZFLC a las solicitudes, consultas y reclamos de los titulares de los datos.

15.REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

16.SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad, ZFLC ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus titulares y ZFLC no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional. No obstante, lo anterior, ZFLC no será responsable por cualquier acción tendiente a infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los datos personales.

17.VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política rige a partir de la fecha de su publicación y aprobación por parte de la Gerencia General de ZFLC. Por regla general el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio, y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

RESEÑA HISTÓRICA		
Versión	Fecha	Descripción
001	10/04/2026	Creación del documento

REVISÓ	APROBÓ
	