



## **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY 1581 DE 2012 Y SU DECRETO REGLAMENTARIO 1377 DE 2013.**

### **I. PROPÓSITO.**

La presente política se expide en cumplimiento en primer lugar y atendiendo lo dispuesto en el literal k) y f) del artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013, que regula las obligaciones que asisten a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se dispone el deber de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, y busca que ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG en su condición de responsable de manejo de datos personales, garantice el tratamiento de los mismos en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando asimismo los derechos de los titulares de los datos.

En el presente caso conforme a las definiciones señaladas en La Ley 1581 de 2012 y la sentencia de constitucionalidad de dicha Ley, sentencia C-748 de 2011 de la C. Constitucional, teniendo la calidad de responsable del tratamiento de datos y buscando el cumplimiento de las garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en el artículo 15 y 20 de la Carta, se ha desarrollado este manual cuyo objeto consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos a la luz de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley.

### **II. RESPONSABLE.**

Denominación: ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG  
Dirección: Calle 49 Sur # 45ª 300 oficina 1005 edificio S48.  
Municipio: Envigado Antioquía.  
Correo Electrónico: [legal@zonalogistica.com](mailto:legal@zonalogistica.com)  
Teléfono: (+574) 3224361 – 3155025005

### **III. DISPOSICIONES GENERALES.**

**LEGISLACIÓN APLICABLE.** El presente manual ha sido elaborado con base en las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

**AMBITO DE APLICACIÓN.** Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte, almacene, maneje y use la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG**, en desarrollo de su objeto social.

**BASES DE DATOS.** Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la Sociedad cuyo período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que **ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** desarrolle su objeto social.

**OBJETO.** El presente manual tiene como propósito garantizar el cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que señala los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los datos recolectados, así como el manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que obtiene la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** derivado de su gestión.

**DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se tendrán las definiciones allí consignadas para el legislador y que a continuación se transcriben:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. **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.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- 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.

#### IV. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2013, los cuales constituyen los parámetros generales para el acopio, uso y tratamiento de los datos personales.

**1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**2. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

**3. 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;

**4. Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

**5. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

**6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley;

**7. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

**8. Principio de 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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley.

## V. AUTORIZACIÓN

**AUTORIZACIÓN.** La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a. Quién recopila (responsable o encargado).
- b. Qué recopila (datos que se recaban).
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

**PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

**AVISO DE PRIVACIDAD:** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en

ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

#### **AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

#### **VI. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS.**

En el desarrollo de sus actividades, el ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG realiza el tratamiento de datos personales de sus empleados y funcionarios, miembros y afiliados, empleados de sus contratistas, proveedores, clientes, y usuarios, tratamiento que ejecuta directamente, a través de sus empleados, funcionarios o por parte de contratistas o mandatarios encargados de ello. Asimismo, comparte los datos con terceros ubicados en Colombia y en exterior con quienes se celebra un Contrato para la Transferencia y/o Trasmisión de Datos Personales, según corresponda, con el propósito de mantener la seguridad y protección de los datos de conformidad con las reglas y estándares aplicables.

ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

En desarrollo del principio de finalidad, la recolección de datos personales por parte del ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para cumplir con las finalidades expresadas en la presente política. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. En cumplimiento de la ley el ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG, no recolecta ni almacena datos de niños, niñas y adolescentes.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la Ley y se realiza con las siguientes finalidades específicas:

- 1.** Mantener comunicación constante y efectiva con nuestros miembros, jurados, afiliados, miembros de comités técnicos, empleados, funcionarios, proveedores, usuarios y cualquier persona respecto de la cual estemos autorizados para efectuar el tratamiento de sus datos personales.
- 2.** Dar a conocer al público en general la profesión, experiencia y datos de contacto de nuestros afiliados para facilitar la contratación de sus servicios.
- 3.** Promocionar y entregar nuestros productos (consultorías, eventos, seminarios, revistas, guías técnicas, logiempleo), bibliografía y demás productos y servicios.

4. Ejercer y facilitar la autorregulación de la actividad Logística.
5. Formulación de pruebas y expedición de certificados.
6. Llevar a cabo los procesos de certificación.
7. Elaboración encuestas y estudios con fines estadísticos, académicos, normativos y comerciales
8. Mantener un listado o registro de afiliados, certificados y participantes de los diferentes eventos.
9. Realizar eventos, simposios, conferencias y otros programas de divulgación de normas y guías técnicas, logos, publicidad y asuntos logísticos.
10. Mantener información sobre antecedentes disciplinarios razón por la cual existe la obligación contractual de conservar los datos personales de los trabajadores que se encuentren o se hayan encontrado incurso en procesos disciplinarios.
11. Cumplir con las obligaciones que ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG tenga a su cargo.
12. Cualquier otra finalidad que corresponda según el vínculo que se genere entre los titulares de los datos personales y la sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG.

## **VII. DERECHOS Y DEBERES**

Los Titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones a la Ley.
5. 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la ley.

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e. 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 o detalles del dato personal;
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. 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;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## VIII. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

**DERECHO DE ACCESO:** Los Titulares de datos personales deben dirigir sus solicitudes o reclamos al correo electrónico [legal@zonalogistica.com](mailto:legal@zonalogistica.com) o físicamente a la Calle 49 Sur # 45ª 300 oficina 1005 edificio S48. Municipio de Envigado Antioquía. Para el efecto podrán hacer uso del Formato de Solicitudes y Reclamaciones sobre el Tratamiento de Datos Personales que se encuentra disponible para ser descargado en el sitio web [www.zonalogistica.com](http://www.zonalogistica.com)

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

**CONSULTAS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (titulares), toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

**RECLAMOS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 por alguna circunstancia la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, 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 que mantiene la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** 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. 3. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

**RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- b. La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- c. La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Cada vez que la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

**PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SOLICITUD DE SUPRESIÓN DEL DATO:** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el Procedimiento indicado en esta Política.

Si vencido el término legal respectivo, el ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG no hubiere eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

Los titulares tienen derecho en todo momento, a solicitar a la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** 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. 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 la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
- 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. (Artículos 9 y 11 del Decreto 1377 de 2013)
  - 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## **IX. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** adoptara 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.

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** La **Sociedad ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

## **X. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

**ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** 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 o vencido el plazo máximo legal en el cual el **ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** tiene la obligación de conservar los datos personales el **ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** o el Encargado del Tratamiento procederán 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.

**EI ZONALOGÍSTICA S.A.S ZLG** y los 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.

#### **XI. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.**

El presente manual regirá durante el tiempo necesario y razonable para cumplir las finalidades del tratamiento conforme a la regulación legal existente.