

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: ZONA FRANCA PERMANENTE LA CAYENA

NIT: 900294810-5

DIRECCIÓN: Km 8 Vía Tubará.

TELÉFONO: 33660000

CORREOS DE NOTIFICACIÓN JUDICIAL:
juridica@zofracar.com;

CANAL DE ATENCIÓN: pqrs@zofracar.com.

ZONA FRANCA PERMANENTE LA CAYENA (en adelante **CAYENA**) como entidad que tiene función de ser usuario operador de una o varias zonas francas para su dirección, administración, supervisión y desarrollo, expone a continuación su Política de Tratamiento de Datos Personales como responsable del manejo de dicha información indicando el alcance y finalidad del uso que le da a los datos que recauda y obtiene en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada. La misma se dará a conocer a los clientes, usuarios, proveedores, empleados y, cualquier tercero que tenga relación con la compañía a través de su portal web, publicación de la presente política en las instalaciones de la compañía, correos electrónicos dirigidos a los terceros, así como cualquier otro medio idóneo que permita dar publicidad al presente documento.

1. MARCO LEGAL APLICABLE

El presente documento de Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante **PDT**) tiene en cuenta el siguiente marco legal vigente en Colombia en materia de protección de datos personales:

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

- a) Constitución Política, artículo 15.
- b) Ley 1266 de 2008
- c) Ley 1581 de 2012
- d) Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario 1377 de 2013
- e) Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011
- f) Demás leyes, normas, decretos y sentencias que entren a regir sobre este tema

2. GENERALIDADES DE NUESTRA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Nuestras políticas y procedimientos tienen como base el marco legal mencionado cuyo objetivo principal es la protección de los datos personales que terceros han confiado a las compañías como consecuencia de las relaciones que se derivan de la actividad económica que desarrolla **CAYENA** en Colombia. En especial, aquella información que ha sido suministrada voluntariamente por nuestros Clientes, Proveedores, Empleados, Exempleados, Visitantes, entre otros.

Esta información puede ser obtenida por **CAYENA** a través de cualquiera de las siguientes vías o medios de obtención de la información como i) la relación comercial o profesional con el respectivo Cliente, Proveedor, u otros terceros; ii) relación laboral con los Empleados y Exempleados, así como otros terceros que hayan prestado servicios a la empresa en cualquier modalidad; iii) Aplicación a procesos de selección; iv) Asistencia a capacitaciones, seminarios o cursos; v) Remisión de correos electrónicos solicitando información; vi) Eventos de mercadeo, ferias, foros de promoción de productos, entre otros e vii) Información de conocimiento público como directorios telefónicos, periódicos, páginas o publicaciones en internet, revistas, folletos, referencias comerciales y referidos de usuarios de nuestros servicios.

CAYENA busca a través de su Política de Tratamiento de Datos Personales garantizar el derecho fundamental de habeas data de los titulares que nos han entregado su información, en especial respecto de los derechos otorgados a los ciudadanos mediante la Ley 1581 de 2012 en lo referente a conocer la legalidad en el proceso de recopilación de sus datos, actualizar, rectificar, emitir, suprimir una autorización expresa, las condiciones de privacidad y seguridad bajo las cuales trataremos sus datos personales, su buen manejo, y, en especial, las condiciones bajo las cuales adelantamos su recolección, uso, almacenamiento, circulación, medios de acceso, presentación de quejas o solicitudes relacionadas con sus datos y demás actividades involucradas para tales efectos.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

Debemos señalar que, al suministrar, entregar o enviar cualquier tipo de información personal a **CAYENA**, el Titular de los datos acepta que dicha información va a ser utilizada de acuerdo con la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales. Es de aclarar que **CAYENA** no utilizará los datos suministrados para actividades o propósitos diferentes a los aquí previstos. En todo caso, en el evento en que dicha información personal sea utilizada para otros propósitos, su utilización deberá estar amparada por alguna de las excepciones que sobre el particular prevé la normatividad o contar con la autorización expresa del Titular.

3. APLICACIÓN Y PERMANENCIA DE LOS DATOS A CARGO DE ZOFACAR

La presente **PDT** se hará aplicable única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea en la actualidad **CAYENA**, y, de los que recolecte posteriormente en cumplimiento de las exigencias legales para la obtención de datos personales de terceros.

Los datos de terceros serán conservados por **CAYENA** teniendo en cuenta las finalidades establecidas en la presente **PDT** y las disposiciones legales vigentes aplicables para el tratamiento y conservación de los datos personales respecto de los cuales son responsables las compañías. En cualquier caso, las mencionadas eliminarán los datos de la correspondiente base de datos a petición del titular, para lo cual se ha designado el canal de atención correspondiente al correo electrónico pqrs@zofracar.com, lo anterior, siempre que no exista una obligación legal o contractual en cabeza de **ZOFACAR** de preservar los registros en la base de datos.

4. DEFINICIONES

Para nosotros es importante que los terceros comprendan de manera clara y sencilla nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, razón por la cual presentamos a continuación algunas definiciones que deberán tenerse en cuenta así:

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

TERMINO	DEFINICION	TERMINO	DEFINICION
Autorización	Es la manifestación expresa de su parte, consintiendo que CAYENA trate sus datos personales, de acuerdo con los principios y finalidades descritas en esta PTD .	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 informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de la información que le serán aplicables por parte de CAYENA la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a dichos datos personales.
Titular del Dato	Es usted, cuando nos autoriza a tratar sus datos. Es decir, cualquier, cliente proveedor, empleado directo o indirecto y cualquier tercero que haga entrega de sus datos a CAYENA de conformidad con lo dispuesto en esta PTD y las finalidades establecidas por la compañía para su tratamiento.	Cliente	Persona natural o jurídica a la cual CAYENA presta sus servicios en virtud de una relación comercial preexistente.
Proveedor	Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios a CAYENA en virtud de una relación comercial preexistente.	Empleado	Persona natural que presta servicios personales a CAYENA en virtud de un contrato de trabajo.
Contratista o Trabajador en Misión	Persona natural que presta servicios a CAYENA en virtud de un contrato de prestación de servicios.	Exempleado – Excontratista o Extrabajador en Misión	Persona natural que prestó sus servicios personales a CAYENA a través de un contrato de trabajo o un contrato de prestación de servicios que terminó por cualquier causa.
Visitante	Toda persona natural que se encuentre en las instalaciones de CAYENA y que no tenga la calidad de Empleado, Contratista o Trabajador en Misión.	Persona con quienes se tiene una relación comercial o de capacitación	Personas naturales con quienes CAYENA tiene una relación comercial o de capacitación en desarrollo de su objeto social.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones que CAYENA realice con sus datos. El tratamiento puede abarcar desde la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o supresión de sus datos teniendo en cuenta las finalidades de cada una de las bases de datos de las que es responsable CAYENA .	Transmisión	Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional), y que tiene por objeto su tratamiento por parte del encargado, por cuenta o en nombre del responsable.
Dato Personal	Cualquier información que lo Identifique o que, en conjunto, pueda hacer que lo identifiquen. Los datos se clasifican en públicos, privados, semiprivados y sensibles.	Datos Especiales	Hacen referencia al tratamiento de la información de niños, niñas y adolescentes, y el tratamiento de datos sensibles.
Dato Personal Privado	Es la información que sólo le concierne a usted como Titular, y que tiene una naturaleza íntima y reservada. Sus datos privados son, entre otros, la dirección y teléfono de su domicilio, información extraída con ocasión de la inspección de su domicilio, entre otros.	Dato Personal Semiprivado	Son los datos privados, que en ciertas situaciones podrían ser de interés para un determinado grupo de personas. Es semiprivada, entre otras, la información referente al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones financieras.
Dato Personal Sensible	Informaciones que afectan la intimidad y cuyo uso indebido podría generar discriminación, tales como aquellas 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, la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotografías, ADN, entre otros).	Dato Personal Público	Son todos aquellos que conciernen a un interés general, y que por regla general están contenidos en documentos públicos, registros públicos, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Sus datos públicos pueden ser, entre otros, su nombre, identificación, estado civil.
Responsable del Tratamiento	Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y finalidades del tratamiento. CAYENA es responsable de la información que reposa en sus bases de datos, en especial, de los datos de sus asociados, clientes, empleados, proveedores, asesores comerciales y cualquier tercero que entregue información.	Encargado del Tratamiento	Persona que realiza el tratamiento de los datos por cuenta del responsable del Tratamiento. El encargado del tratamiento corresponde a un agente externo de Cayena .

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			Código	SGC-POL-041
				Versión	2
				Fecha Aprobación	08/04/2025
				Aprobó	MHL
Base de Datos	Conjunto organizado de los datos personales objeto de tratamiento. Esta acepción aplica para nuestros archivos físicos como para los archivos electrónicos.				

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

5. PRINCIPIOS

CAYENA presenta a ustedes los principios que tendrá en cuenta al momento de hacer el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con la normatividad vigente en esta materia y nuestras Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

TERMINO	DEFINICION
Colaboración con la Autoridad	CAYENA cooperará con las autoridades competentes en materia de protección de datos, para garantizar el cumplimiento de las leyes en esta materia.
Legalidad en el Tratamiento	En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
Finalidad	Nunca trataremos su información por fuera de las finalidades señaladas en la ley y de lo autorizado por usted, tal y como se enmarcan en la actividad económica y social desplegada por CAYENA .
Libertad	El tratamiento solo se podrá llevar a cabo de acuerdo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular en el caso de nuevos clientes, proveedores, beneficiarios o empleados. En el caso puntual de los terceros cuyos datos personales estaban a cargo de las compañías antes de la entrada en vigor del Decreto reglamentario 1377 del 27 de junio 2013, CAYENA se acogen a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de junio de 2013.
Transparencia	Siempre podrá solicitarnos información sobre sus datos personales. De esta manera CAYENA pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de garantizar la información acerca de los datos personales que se encuentren consignados en sus bases de datos, en cualquier momento y sin restricciones.
Veracidad	En todo momento la información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a error.
Privacidad	CAYENA garantiza que sus datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación pública o masiva en respeto de su derecho a la privacidad.
Acceso y circulación restringida	Sus datos solo podrán ser consultados, modificados y tratados por personas vinculadas directamente a CAYENA o por aquellos terceros que hayan establecido como encargados del tratamiento de la información en alguna de sus etapas, nunca los expondremos en medios públicos o de fácil acceso a terceros no autorizados.
Seguridad	CAYENA desplegará todos los medios e implementará todas las herramientas útiles y pertinentes para el aseguramiento de los registros contenidos en las bases de datos para evitar cualquier fuga o tratamiento errado de la información. De igual forma CAYENA se encargará de establecer las responsabilidades de los encargados del tratamiento de los datos personales en relación con las medidas de seguridad para la protección de los datos personales que se encuentran bajo su tratamiento por cuenta del encargo otorgado a éstos por CAYENA .
Confidencialidad	CAYENA garantizará que todas las personas intervinientes en el tratamiento de la información serán susceptibles de controles en todo momento, inclusive, luego de finalizada su relación con las labores que comprenden el tratamiento. Para dar cumplimiento a lo anterior, se suscribirán contratos de confidencialidad que sean necesarios para dar un correcto tratamiento de sus datos personales.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

Solidaridad	En caso de que se presente sustracción de la información vulnerando los protocolos de seguridad y esta sea expuesta al público en contra de la voluntad, las políticas de forma que se presente alguna afectación al titular de la información, éste se compromete a emprender acciones legales en contra de la(s) persona(s) que ha(n) cometido el ilícito
Buena Fe	El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales estará ligada al cumplimiento del Objeto Social de CAYENA con el propósito capital de ofrecer bienes y servicios a personas Naturales y Jurídicas que precisan de ellos para realizar sus actividades.

6. AUTORIZACIONES

El uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de **CAYENA** contará con la autorización del titular en la que se manifieste su consentimiento previo, expreso e informado para aquellos casos en los que lo exija la Ley. De esta forma, se podrá efectuar el tratamiento de los datos sin que se requiera autorización expresa cuando se trate de:

- Información requerida por una Entidad Pública o Administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública (de conformidad con la definición legal del término).
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizada por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Salvo las excepciones anteriormente mencionadas, y dentro de los fines legítimos propios del objeto social de **CAYENA**, en ningún caso la compañía suministrará, distribuirá, comercializará, compartirá, intercambiará con terceros y, en general, realizará actividad alguna en la cual se vea comprometida la Confidencialidad y protección de la información recolectada.

Respetando los derechos de los titulares, **CAYENA** permitirá a los titulares el acceso a los medios de prueba conducentes a verificar la autorización emitida para el tratamiento de sus datos personales.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

7. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Es importante que los terceros conozcan la finalidad para la cual **CAYENA** hará el tratamiento de sus datos personales. De esta forma en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales presentamos las finalidades para cada uno de los terceros respecto de los cuales obtenemos datos personales y les damos algún tipo de tratamiento.

7.1. Finalidad del Tratamiento de Datos de Clientes y Prospectos de Clientes

CAYENA podrá llevar a cabo el Tratamiento de la Información Personal acerca de sus Clientes y Prospectos de Clientes para los propósitos de prestar los servicios profesionales por ellos contratados, de conformidad con el objeto social respectivo. Por esta razón, los contratos que se celebren con Clientes se regirán por lo dispuesto en la presente Política, o incluirán una cláusula que regule el Tratamiento de la Información a la que se acceda en virtud de este.

Así mismo, la información será utilizada para el desarrollo de la labor comercial y así lograr el acercamiento con nuevos clientes o prospectos de clientes para la presentación del portafolio de servicios, inicio del proceso de negociación, remisión de cotizaciones y demás actividades tendientes a establecer una relación comercial.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

CAYENA podrá llevar a cabo el tratamiento de la información personal de sus Clientes actuales o prospectos de clientes y de aquellos Clientes con los cuales haya terminado su relación comercial, con la finalidad de enviarles información comercial que a juicio de **CAYENA** pueda ser de su interés; así como, entre otros, invitarlos a eventos que se organicen, remitir boletines, informes sectoriales o publicaciones y en general, utilizar los datos para el desarrollo de las actividades comprendidas en su objeto social, ya descritas.

Así mismo, **CAYENA** con el fin de preservar la seguridad de los clientes en sus instalaciones podrá tomar grabaciones a través de sistemas de video vigilancia, que permanecerán en la empresa por un tiempo de hasta un mes. Finalmente, **CAYENA** utilizará los datos personales de sus clientes para adelantar el proceso de archivo, actualización de sistemas, levantar registros contables y/o estadísticos, presentar informes a las autoridades de control, así como cualquier otra finalidad que determine el responsable y sea comunicada en debida forma a los titulares.

7.2. Finalidad del Tratamiento de Datos de Empleados – Contratistas.

CAYENA llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus empleados y/o contratistas y su núcleo familiar con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones laborales. Tales obligaciones incluyen, entre otras, pagos de nómina, otorgamiento de beneficios, evaluaciones de desempeño, emisión de certificaciones, reportes a las autoridades de control, entre otros. De igual forma, podrán obtener algunos datos de carácter biométrico para controlar el acceso a las instalaciones, contabilizar las horas trabajadas y horas extras, así como el control del registro de horario de los empleados.

De igual forma, **CAYENA** podrá recolectar información personal de aspirantes que se presenten para procesos de selección con la finalidad de poder adelantar los procesos respectivos de contratación de personal. Adicionalmente, **CAYENA** podrá almacenar de forma temporal la información de quienes se presenten para estos procesos y utilizarla en procesos de selección de personal futuros. Por lo anterior, se entiende que quien someta a consideración de la empresa su hoja de vida, por cualquier medio, entiende y autoriza el Tratamiento que de sus datos personales pueda hacer **CAYENA**.

Por otro lado, **CAYENA** con el fin de preservarla seguridad de sus empleados, contratistas en sus instalaciones podrá tomar grabaciones a través de sistemas de video vigilancia, que permanecerán en la empresa por un tiempo de hasta un mes. En ese sentido, **CAYENA** utilizará los datos personales de sus empleados y/o contratistas para adelantar el proceso de archivo, actualización de sistemas, levantar registros contables y/o estadísticos, presentar informes a

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

las autoridades de control, así como cualquier otra finalidad que determine el responsable y sea comunicada en debida forma a los titulares.

Adicionalmente y con ocasión de los eventos, capacitaciones o demás actividades llevadas a cabo por éstas, podrán grabar y tomar audios, videos o fotos de los empleados y del desarrollo de sus actividades. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por **CAYENA** en boletines, publicaciones, y en general en cualquier actividad de la empresa con fines de bienestar laboral, incluso una vez el empleado se retire de trabajar con la empresa.

De igual forma, **CAYENA** utilizará los datos personales de sus empleados y/o contratistas para adelantar el proceso de archivo, actualización de sistemas, levantar registros contables y/o estadísticos, presentar informes a las autoridades de control, así como cualquier otra finalidad que determine el responsable y sea comunicada en debida forma a los titulares.

7.3. Finalidad del Tratamiento de Datos de Exempleados y Excontratistas.

CAYENA tendrá un archivo en el cual se almacenarán indefinidamente los datos personales de todos los Empleados y/o Contratistas que hayan terminado su relación laboral con la empresa. Este archivo tendrá como finalidad: (i) Servir como base para la expedición de los certificados laborales de que trata el Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo, a solicitud del Exempleado o sus causahabientes; (ii) Servir de base para el otorgamiento de referencias laborales a potenciales empleadores del Exempleado, cuando éste así lo autorice al momento de su desvinculación de **CAYENA**; y/o iii) la información almacenada en este archivo podrá ser estudiada, analizada y utilizada por la empresa a efectos de considerar al Exempleado en los procesos de contratación de personal que puedan presentarse en el futuro.

De igual forma, **CAYENA** utilizarán los datos personales de sus exempleados y ex contratistas para adelantar el proceso de archivo, actualización de sistemas, levantar registros contables y/o estadísticos, presentar informes a las autoridades de control, así como cualquier otra finalidad que determine el Responsable y sea comunicada en debida forma a los titulares.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

7.4. Finalidad del Tratamiento de Datos de Proveedores o de personas con quienes se tenga una relación comercial.

Las compañías llevarán a cabo el Tratamiento de Información Personal de sus Proveedores o de las personas con quienes tengan una relación comercial o de capacitación con la finalidad de cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de la respectiva relación.

En relación con los Proveedores, tales obligaciones incluyen, entre otras, evaluar su desempeño; establecer, gestionar o terminar las relaciones comerciales o verificar las referencias; proveer las métricas de negocio, y las demás que se establezcan en los acuerdos o contratos que se suscriban con el Proveedor respectivo.

El Tratamiento de los datos que se recolecten en virtud de lo dispuesto en el presente acápite será llevado a cabo y estará vigente mientras se mantenga la finalidad por la cual fueron recolectados los datos respectivos.

De igual forma, **CAYENA** utilizará los datos personales de sus proveedores para adelantar el proceso de archivo, actualización de sistemas, levantar registros contables y/o estadísticos, presentar informes a las autoridades de control, así como cualquier otra finalidad que determine el responsable y sea comunicada en debida forma a los titulares.

7.5 Finalidad del Tratamiento de 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 organizaciones sociales de cualquier índole, 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, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, entre otros.

Se podrá hacer captura, uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- 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.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos,

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

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. DERECHOS DE LOS TITULARES

8.1. Consulta.

Los Titulares o sus causahabientes debidamente acreditados de conformidad con la Ley, podrán consultar, mediante solicitud escrita, de forma gratuita y con arreglo a la Ley sus datos que reposen en cualquier base de datos de las que es responsable **CAYENA**.

8.2. Rectificación y actualización de datos.

CAYENA tendrá la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, para lo cual el Titular deberá seguir el procedimiento establecido en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. **CAYENA** adoptará medidas para asegurar que los datos personales que reposan en sus bases de datos son precisos y suficientes.

8.3. Prueba de la Autorización.

Siempre que no se trate de aquellos casos en los cuales la Ley exceptúan a **CAYENA** de obtener la Autorización del Titular aquellos casos en los cuales la recolección de dato se dio con anterioridad al 27 de junio de 2013, el Titular podrá solicitar a la empresa prueba de la Aceptación dada para el Tratamiento de sus datos.

8.4. Utilización.

En todo momento el Titular tendrá derecho a que **CAYENA** le informe, previa solicitud, el uso que le han dado a sus datos

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

personales, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se señala en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

8.5. Quejas.

Cuando el Titular crea que se ha incumplido esta Política o la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, podrá presentar una queja en ese sentido ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.6. Supresión.

El Titular podrá, en todo momento, solicitar a **CAYENA** la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de uno, de algunos o de todos los datos personales suministrados o recolectados por la empresa, mediante la presentación de una solicitud sobre el particular mediante el procedimiento descrito en la presente Política. Lo anterior salvo que el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de **CAYENA**.

9. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO

9.1. Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

CAYENA, cuando actúe como responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirán con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular o por la(s) persona(s) a quién éste haya autorizado bajo su responsabilidad.
- Informar debidamente al titular o a la(s) persona(s) a quién éste haya autorizado bajo su responsabilidad sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para procurar impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Procesar la información que suministre el tercero o la(s) persona(s) que este designe bajo su responsabilidad al encargado del tratamiento y asumirla como veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable, comprensible y disponible.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

- f) Actualizar la información que suministre el tercero o la(s) persona(s) que este designe bajo su responsabilidad comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) 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.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de Industria y Comercio.

9.2. Encargado del Tratamiento de Datos Personales.

CAYENA, como Encargado del Tratamiento cumplirán los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- f) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- g) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- j) 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;
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l) Demás necesarias a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley que regula la materia.

CAYENA, tendrán 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 normatividad vigente sobre protección de datos personales.

10. CANAL DE ATENCIÓN PARA TRAMITAR DUDAS, PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

CORREO ELECTRÓNICO: pqr@zofracar.com

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

11. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de la información cuentan con procedimientos para la protección de sus datos personales respecto del tratamiento que efectúe **CAYENA** de estos. De esta forma se define la metodología para garantizar el tratamiento eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios que se presenten por parte de los titulares de la información en el funcionamiento cotidiano de la gestión adelantada por **CAYENA** que tengan que ver con el ciclo de tratamiento de sus datos personales.

11.1. Consultas.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de las que es responsable las compañías. **CAYENA** deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por **CAYENA** y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

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.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

11.2. Reclamos.

En caso de que el Titular o sus causahabientes 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, podrán presentar un reclamo ante **CAYENA** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **CAYENA**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos quedan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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.

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.

Es importante que **CAYENA** se encarguen de archivar todos los reclamos atendidos en materia de datos personales, llevando un registro claro de los mismos.

12. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener con **CAYENA** la totalidad de su información puede ser transferida al exterior teniendo en cuenta los requerimientos legales y autorizando de manera previa, expresa e informada dicha transferencia. La información será transferida, para el desarrollo de las relaciones que puedan establecerse con **CAYENA**.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, **CAYENA**, tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **CAYENA** y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

CAYENA, también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal) y, terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;

(b) para cumplir con procesos jurídicos;

(c) para responder las solicitudes de las autoridades y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar.

13. SEGURIDAD

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013, **CAYENA** se compromete a adoptar las instrucciones que para tal efecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, lo anterior, las mencionadas declaran que poseen políticas de seguridad de la información y una infraestructura tecnológica que protege de manera razonable la información personal recolectada, limitando el acceso a terceros en la medida de lo posible. Sin embargo, **CAYENA** realizará esfuerzos continuados para mejorar los estándares de seguridad que protegen la información personal recolectada.

14. VIGENCIA Y CAMBIOS A LA PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAYENA podrá modificar esta Política para el Tratamiento de Datos Personales en el momento que lo considere necesario. Por esta razón, **CAYENA** respetuosamente invita a que se revise de manera periódica la presente Política, con el objetivo de mantenerse informado respecto de los mecanismos de protección implementados por la empresa para la protección de la información personal.

Si se llegare a realizar un cambio en la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, **CAYENA** solicitará una nueva autorización a los Titulares que se vean afectados por el cambio.

La presente Política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	SGC-POL-041
		Versión	2
		Fecha Aprobación	08/04/2025
		Aprobó	MHL

CONTROL DE CAMBIOS		
Cambio Realizado / Requerimiento	Versión	Fecha
Creación de la política	01	07/12/2017
Actualización de la política	02	08/04/2025