

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de la sociedad **AGENCIA DE ADUANAS FEDEGAL S.A.S. NIVEL 2**, como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales *-en adelante LA EMPRESA-*.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AGENCIA DE ADUANAS FEDEGALS.A.S. NIVEL 2	
DOMICILIO	Sede principal, ubicada en la CALLE 20 N Nro. 5 BN – 38, OFICINA 1004 , en el edificio Centro Veinte -barrio Versalles- en la ciudad de Santiago de Cali -Valle del Cauca-, Colombia
HORARIO DE ATENCION	Lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm y sábados de 08:30 am a 12:00 am
COMUTADOR	(+57 2) 3975827 – 3798802
E-MAIL:	protecciondedatos@aduanasfedegal.com
RESPONSABLE: persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos	Las peticiones, consultas o reclamos que se reciban a través de los distintos canales serán direccionadas al responsable de los procesos de Gestión y Calidad de la EMPRESA o quien haga sus veces quien de manera simultánea será el responsable del tratamiento de la información recolectada.

3. DEFINICIONES (Artículo 3 y normas complementarias).

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las

Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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 Sensible: Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y, biométricos).

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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

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.

Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.

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.

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

Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. TRATAMIENTO

LA EMPRESA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, procesa, usa, circula, transmite o transfiere (según corresponda), y suprime Datos Personales o de la entidad atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad tal como lo dispone la ley.

5. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA con las siguientes finalidades:

- 5.1. Registrar la información de datos personales en las bases de datos de la Agencia de Aduanas FEDEGAL SAS Nivel II que permita analizar, evaluar y generar indicadores.
- 5.2. Facilitar la implementación de programas en cumplimiento a mandatos legales y administrativos.
- 5.3. Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- 5.4. Como soporte a procesos de auditoría interna y externa.
- 5.5. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus consumidores y clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.
- 5.6. Para la interacción con sus Clientes, para la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, de sus obligaciones legales con sus trabajadores y para la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.
- 5.7. Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA.
- 5.8. Para la verificación de saldos de sus acreedores.
- 5.9. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales

de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.

- 5.10. Para contactar, cuando se requiera, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- 5.11 Para el envío de información a los socios, trabajadores y sus familiares.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- 6.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales LA EMPRESA está realizando el Tratamiento. El Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 6.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- 6.3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- 6.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- 6.5. Solicitar a LA EMPRESA la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de una carta o comunicado. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- 6.6 Presentar por escrito reclamos, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral once (11) de esta Política.

- 6.7. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA. ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

El responsable de los procesos de Gestión y Calidad de la EMPRESA, de manera simultánea tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas y sucursales de LA EMPRESA, están obligados a reportarle estas Bases de Datos y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

El responsable de los procesos de Gestión y Calidad de la EMPRESA o quien haga sus veces, es asignado como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, presentando sus comunicaciones que en cada caso corresponda en el domicilio y/o E-mail de la empresa.

8. AUTORIZACIÓN

LA EMPRESA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los cuales requiera realizar el Tratamiento.

- 8.1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales, en el formato pre-establecido.
- 8.2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA EMPRESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales, en el formato pre-establecido.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA EMPRESA, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización pre-establecido como el indicado en el **ANEXO 1**.

- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de las cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso LA EMPRESA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA EMPRESA, es necesario que la **autorización se conserve** para poder ser consultada con posterioridad.

8.3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir, cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación y demás de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
- **El carácter facultativo** de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con origen racial o étnico; orientación política; convicciones religiosas y/o filosóficas, pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos; salud; vida sexual; datos biométricos (como la huella dactilar o la firma entre otros).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa,

previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012¹. En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA EMPRESA deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 -Ley estatutaria reglamentado parcialmente por el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013-, cuyo Objeto es precisamente desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos –art. 15 C. N.-, la EMPRESA sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA EMPRESA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LA EMPRESA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

11.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

TRAMITE: El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por LA EMPRESA a sus datos personales.

MEDIOS: Son los que la EMPRESA ha dispuesto y habilitado para la presentación de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a: **AGENCIA DE ADUANAS FEDEGAL S.A.S. NIVEL 2.** CALLE 20 N No. 5 BN - 38 Oficina 1004, barrio Versalles, en la ciudad de Santiago de Cali –Valle del Cauca-, Colombia.
- Solicitud enviada al E-mail: protecciondedatos@aduanasfedegal.com.

ATENCION Y RESPUESTA: Por parte de la EMPRESA:

- Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas.
- Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

TRAMITE: El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

MEDIOS: Son los que la EMPRESA ha dispuesto y habilitado para la presentación de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a: **AGENCIA DE ADUANAS FEDEGAL S.A.S. NIVEL 2.** CALLE 20 N No. 5 BN - 38 Oficina 1004, barrio Versalles, en la ciudad de Santiago de Cali –Valle del Cauca-, Colombia.
- Solicitud enviada al E-mail: protecciondedatos@aduanasfedegal.com

ATENCION Y RESPUESTA: Por parte de la EMPRESA:

- Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LA EMPRESA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.
- En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al responsable de los procesos de Gestión y Calidad de la EMPRESA, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los

ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA EMPRESA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios.

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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.

La obligación y responsabilidad de LA EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

LA EMPRESA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA y sus Encargados.

LA EMPRESA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

14. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

El Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 establece:

PROHIBICION. Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la

Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

LA EMPRESA podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales. Igualmente LA EMPRESA podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a LA EMPRESA cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de LA EMPRESA.
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre LA EMPRESA y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá postulación contractual que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de LA EMPRESA, a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- **Salvaguardar la seguridad de las bases de datos** en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

15. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetaran la libertad y las demás garantías consagradas en la constitución, Ley 1010 de 2006 (Intimidad y acoso laboral), Sentencia C- 1011 de 2008 (Ley habeas data), Ley 1266 de 2008 y la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

16. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales de la EMPRESA estará vigente desde JUNIO 01 de 2017.



JORGE ENRIQUE RICO
Representante Legal

ⁱ **ARTÍCULO 6o. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.** Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- 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;