

	Código: MN SI-001	Versión /Modificación	1	Fecha de Actualización	2025-11-12
	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS
Y DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

LABORATORIOS ZOO S.A.S

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

GLOSARIO

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO	1.	OBJETO
ARTÍCULO	2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN
ARTÍCULO	3.	LEGISLACIÓN APLICABLE
ARTÍCULO	4.	PRINCIPIOS

CAPÍTULO II. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD

ARTÍCULO	5.	AUTORIZACIÓN
ARTÍCULO	6.	CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN
ARTÍCULO	7.	AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES
ARTÍCULO	8.	FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN
ARTÍCULO	9.	PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN
ARTÍCULO	10.	AVISO DE PRIVACIDAD
ARTÍCULO	11.	FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO	12.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN
ARTÍCULO.	13.	DEBERES DE <i>LABORATORIOS ZOO S.A.S.</i> COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO	14.	DERECHO DE ACCESO
ARTICULO	15.	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS O RECLAMOS
ARTÍCULO	16.	SOBRE LAS CONSULTAS
ARTÍCULO	17.	SOBRE LOS RECLAMOS
ARTÍCULO	18.	PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER, CONSULTAR, RECTIFICAR, ACTUALIZAR Y/O RECLAMAR
ARTÍCULO	19.	REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO	20.	MEDIDAS DE SEGURIDAD
ARTÍCULO	21.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD
ARTÍCULO	22.	MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

CAPÍTULO VI. VIDEOVIGILANCIA, BIOMÉTRICOS Y GEOLOCALIZACIÓN

Artículo 23. VIDEOVIGILANCIA (CCTV)

Artículo 24. DATOS BIOMÉTRICOS Y GEOLOCALIZACIÓN.

CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES INTERNAS

ARTÍCULO	25.	DESIGNACIÓN
ARTÍCULO	26.	IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO
ARTÍCULO	27.	VIGENCIA

INTRODUCCIÓN

LABORATORIOS ZOO S.A.S. sociedad legalmente constituida, identificada con el NIT 860.010.469-3, en adelante **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** cuyo domicilio social se encuentra ubicado en la siguiente dirección, Autopista Medellín, Entrada Parque la Florida KM 1, Bodega 10, Terrapuerto Industrial El Dorado, del municipio de Cota – Cundinamarca, con correo electrónico contactenos@laboratorioszoo.net y teléfono el (601) 8985482, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, y los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, informa a sus clientes, colaboradores, contratistas y/o proveedores, empleados y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, el contenido del presente manual, el cual tiene como objeto dar a conocer el tratamiento y la finalidad al que serán sometidos los datos personales contenidos en nuestras bases de datos, los derechos de los titulares, el responsable y el procedimiento para atender las consultas o reclamos del tratamiento de los datos personales, entre otros.

Encargado y responsable del tratamiento de datos personales:

Nombre:	LABORATORIOS ZOO S.A.S.
NIT	860.010.469 - 3
Área encargada:	SI-COMEXT
Domicilio:	Cota – Cundinamarca
Dirección:	Autopista Medellín, Entrada Parque la Florida KM 1, Bodega 10, Terrapuerto Industrial El Dorado
Teléfono:	(601) 8985482
Celular:	+57 350 46 04 567
Correo electrónico:	contactenos@laboratorioszoo.net
Página Web:	www.laboratorioszoo.com

GLOSARIO

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013, para efectos del presente manual, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** contempla las siguientes definiciones:

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

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

Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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.

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.

Titular: Persona natural propietaria de los datos personales que sean objeto de Tratamiento.

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

Aviso de privacidad: comunicación que informa al Titular sobre las políticas aplicables y finalidades del tratamiento.

Dato público: Información general a la que se puede acceder. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos a: nombre, apellidos o razón social; tipo de documento, número de documento, número de identificación, nacionalidad; estado civil, profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, biométricos, geolocalización, orientación política, religiosa, etc.).

Datos privados: aquellos que por su naturaleza secreta o reservada solo son relevantes para el titular, tales como el nivel de estudio, vivienda, estrato, empleador, dirección, barrio, ciudad, teléfono personal, correo electrónico personal, datos financieros o de carácter crediticio, datos patrimoniales e ingreso y egreso, entre otros.

Grabación: Se refiere a la acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registrarán en un determinado soporte para luego poder ser reproducidos;

Grabaciones de Video: Es la tecnología de la grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

Huella Dactilar: Es la impresión visible, generada con el contacto de las crestas papilares de un dedo humano sobre una superficie específica.

Huella Digital: Es la recolección digitalizada de la huella dactilar.

Dato biométrico: característica física, fisiológica o de comportamiento utilizada para identificar de manera única a una persona (huella, rostro, voz, iris), etc.

Geolocalización: dato que identifica la ubicación de una persona por GPS u otros medios.

RNBD: Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Incidente de seguridad: evento que compromete la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales.

- **EIPD:** Evaluación de Impacto en Protección de Datos para operaciones de alto riesgo (biométricos, videovigilancia, geolocalización).

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente manual tiene por objeto dar cumplimiento al contenido de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales están encaminados a desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas, en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales. Así como regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, a fin de garantizar y proteger los derechos constitucionales previstos en los artículos 15 y 20 de la Carta Política y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

En este sentido, **el tratamiento** que **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** va a dar a los datos personales es: **recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y/o de cualquier otra manera la administración de Datos Personales.**

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente manual le es aplicable al tratamiento de datos personales que realice **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, con ocasión del desarrollo de su objeto social. En este sentido, se pondrá en conocimiento a los Titulares de Datos Personales, el contenido del presente manual el cual contiene las políticas de tratamiento de datos personales manejadas por la compañía.

ARTÍCULO 3. LEGISLACIÓN APLICABLE. Al presente manual le son aplicables las disposiciones Constitucionales relacionadas con la protección de datos personales, contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios. Bajo estos parámetros, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** procede a determinar su Política de Tratamiento, Privacidad y Protección de Datos Personales, regulando la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración y los protocolos de seguridad para la protección de estos, además de regular los procedimientos para atender Consultas y Reclamos de los Titulares de Datos personales, entre otras cosas.

ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS. En el desarrollo, interpretación, aplicación e implementación del presente manual, se integrarán de manera armónica, los principios establecidos en el Artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los cuales constituyen los parámetros generales que serán respetados por **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** (Legalidad, Finalidad, Libertad, Veracidad o calidad, Transparencia, Acceso y circulación restringida, Seguridad, Confidencialidad), en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO II

AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD

ARTÍCULO 5. AUTORIZACIÓN. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha adoptado los procedimientos necesarios para obtener la autorización de los titulares de datos personales para realizar la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión y/o de cualquier otra manera la administración de Datos Personales, y así, dar cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 5 del Decreto reglamentario 1377 de 2013.

En este sentido, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** dispondrá los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares conforme al artículo 20 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, garantizando en todo caso, que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización queda surtida cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

PARÁGRAFO PRIMERO: LABORATORIOS ZOO S.A.S. pondrá a disposición del público, mediante su página web o documento físico, las políticas de tratamiento de datos personales contenidas en el presente manual con el fin de darlas a conocer a los titulares de datos personales.

Para el efecto de otorgar la autorización del tratamiento de los datos personales, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, entenderá que, si el titular de datos sigue manteniendo relaciones con la compañía, estas constituirán conductas inequívocas que nos permiten concluir que el Titular está aceptando las políticas de tratamiento de datos y está concediendo autorización a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** para la recolección y tratamiento de estos.

En este sentido, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** habilitará en sus correos electrónicos, contratos y otros, las cláusulas y avisos correspondientes con los cuales se obtiene la autorización para el tratamiento de datos de los titulares, y se da el conocimiento del presente Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos personales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN. El Titular del dato acepta y reconoce que la autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó, o se presume su aceptación y durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **LABORATORIOS ZOO S.A.S** procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, en los términos del artículo 11 del Decreto 1377 de 2013. Asimismo, la aceptación de tratamiento de datos por parte del titular subsana cualquier tratamiento de datos previo a la autorización, realizado por **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**

El tratamiento y finalidad abarcará a aquellos datos que han sido recolectados con anterioridad a la publicación de la presente política de tratamiento de datos y a los que actualmente se les estén realizando el tratamiento de estos.

ARTÍCULO 6. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN. Acorde al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. (ii) Datos de naturaleza pública. (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria. (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES. El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente contenidos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. En caso de que **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, requiera la recolección y tratamiento de datos sensibles, informará al Titular al momento de su recolección, que el dato que va a suministrar es catalogado como sensible, la finalidad por la cual se solicita y su derecho a no proporcionarlo por estar en esta categoría.

PARÁGRAFO. AUTORIZACIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES. Dando cumplimiento al Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** garantiza el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, está prohibido excepto cuando se trate de datos que

sean de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento, acorde al artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
3. Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, en consideración a los siguientes factores:
 - Madurez
 - Autonomía
 - Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
 - Explicar las consecuencias de conlleva el tratamiento.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización, 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. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos, aplicando para este fin los principios y obligaciones de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN: **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha elaborado un documento mediante el cual el Titular manifiesta su autorización, y será puesto en conocimiento del Titular antes del Tratamiento de sus datos. La autorización podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.

La autorización por parte del Titular, o de quien esté autorizado para emitirla, garantizará que se ha puesto en conocimiento que los datos personales serán recogidos, almacenados y utilizados para fines determinados e informados.

PARÁGRAFO. AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS BIOMÉTRICOS. Por razones de seguridad, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha optado por realizar grabaciones continuas de video en sus instalaciones, por lo que para el caso de los datos recolectados por este medio, ha dispuesto de avisos en sus instalaciones, informando a los titulares de datos personales que están siendo monitoreados por cámaras de video, informando donde se puede acceder para conocer las políticas de privacidad y que se entenderá, con la publicación de los avisos, que si el titular sigue manteniendo relaciones con **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, está teniendo conductas inequívocas que nos permiten concluir que el Titular está aceptando las políticas y está concediendo autorización a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** para la recolección y tratamiento de datos personales.

ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. En cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** conservará la prueba de la Autorización del tratamiento de datos emitida por el Titular para que pueda ser objeto de consulta posterior. Para ello adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron las autorizaciones para el tratamiento de los datos personales de los titulares.

ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD. Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para poner en conocimiento que **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** cuenta con las políticas de tratamiento de información y que las mismas le serán aplicables, de igual forma se le informará la forma de acceder a las mismas.

ARTÍCULO 11. FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS. La Recolección y el Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevarán a cabo con las siguientes finalidades:

CLIENTES

- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS), redes sociales o a través de cualquier otro medio análogo de comunicación, físico y/o digital, información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, productos, eventos y/o promociones de tipo comercial, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por la compañía.
- Autorizo que cualquier comunicación comercial sea enviada anexo a la factura y/o al correo electrónico.
- Enviar información relacionada con informes de servicios, productos, facturación, recibos de pago, entre otros documentos relacionados con las relaciones comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, de calidad, interbancaria y financiera, entre otros.
- Realizar gestiones administrativas, comerciales y financieras.
- Dar trámite a las solicitudes, quejas o reclamos.
- Atender los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender las obligaciones sobre la conservación de documentos y datos personales.
- Conocer la información del titular de los datos personales que reposen en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y proveniente de terceros países a que se refiere la Ley 1266 de 2008, y bases de datos de antecedentes judiciales, entre otros.
- Compartir, incluyendo la transferencia y/o transmisión, los datos personales a terceros países que sean o lleguen a ser aliados comerciales.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y la prestación de sus servicios.

PROVEEDORES Y OTROS

- Los datos personales serán incorporados a una base de datos responsabilidad de LABORATORIOS ZOO S.A.S. y tratados con la finalidad de estudiar mi perfil como proveedor de forma que pueda encajar en alguna de las ofertas, para la vinculación como proveedor, para fines comerciales, de contabilización, cumplimiento de obligaciones contractuales por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, de terrorismo, abogados etc.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS), redes sociales o a través de cualquier otro medio análogo de comunicación, físico y/o digital, información comercial, para ser parte de los proveedores.
- Enviar información relacionada con informes de servicios, productos, facturación, recibos de pago, entre otros documentos relacionados con las relaciones comerciales.
- Realizar gestiones administrativas, comerciales y financieras.
- Atender los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender las obligaciones sobre la conservación de documentos y datos personales.
- Conocer la información del titular de los datos personales que reposen en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y proveniente de terceros países a que se refiere la Ley 1266 de 2008, y bases de datos de antecedentes judiciales, entre otros.
- Compartir, incluyendo la transferencia y/o transmisión, los datos personales a terceros países que sean o lleguen a ser aliados comerciales.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y la prestación de sus servicios.

EMPLEADOS

- Desarrollar el proceso de selección, contratación, evaluación, vinculación y actualización laboral.
- Administrar los datos del colaborador y su familia para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones sociales, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, estudios, formación, seguridad, entre otros) que sea requerida por parte del área encargada de la gestión del personal.
- Recepción de solicitudes, quejas, reclamos y demás por parte de empleados.
- Atender a los requerimientos de autoridades competentes.
- Atender las obligaciones sobre la conservación de documentos y datos personales.
- Gestionar el control de horario, asistencia y acceso físico a instalaciones.
- Tener acceso a los datos biométricos, CCTV, GPS de empleados a través de cualquier medio tecnológico y/o electrónico para fines de seguridad en las instalaciones.
- Compartir, incluyendo la transferencia y/o transmisión, los datos personales a terceros países que sean o lleguen a ser aliados comerciales.
- Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y en la relación con sus empleados.
- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad en el vínculo contractual del que sea parte el Empleado Titular de la Información.
- Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas con los Empleados Titulares de la Información y con relación a datos de vivienda, comunicación telefónica fija y celular, estado civil, entre otros o cambios en los mismos.
- Informar las modificaciones que se presenten en desarrollo del contrato de trabajo al Empleado Titular de la Información.
- Realizar estudios internos de salud, hábitos del Empleado Titular de la Información para programas de bienestar corporativo.
- Enviar información solicitada a las entidades gubernamentales que así lo dispongan (UGPP, DIAN, EPS, ARL, etc).
- Utilizar la información para el desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-STT) y Plan Estratégico de Seguridad Vial- PESV (ausentismo, accidentes laborales, etc) y demás programas exigidos por la normatividad vigente.

CAPÍTULO III

DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** dentro de los mecanismos que adoptará para dar cumplimiento a la mencionada ley, dará a conocer al Titular de los datos personales que tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y a la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos enunciados, podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información de carácter personal, su apoderado, representante en caso de la información de menores de edad y sus causahabientes, según el caso. Sin embargo, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** velará por la seguridad de la información solicitando prueba de la calidad de titular o de autorizado por el titular o la Ley para ejercer aquellos derechos.

PARÁGRAFO PRIMERO. Conforme a lo establecido en 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO. LABORATORIOS ZOO S.A.S. 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. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades consentidas por el Titular y las autorizadas por la ley, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

ARTÍCULO 13. DEBERES DE LABORATORIOS ZOO S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- 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 de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012;
- 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 en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;

- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- l) 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;
- m) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y/o 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.
- o) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- p) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- q) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- r) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- s) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella; conforme lo dispuesto por la ley.

PARÁGRAFO. CONCURRENCIA DE CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Dado que **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** es el responsable y el encargado del tratamiento de sus bases de datos, ha decidido solo realizar un manual interno de políticas y procedimientos en cumplimiento del literal K del artículo 17 y el literal F del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 14. DERECHO DE ACCESO. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** garantiza en todo momento el derecho de acceso a los datos personales por parte del Titular o sus causahabientes, conforme a lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Para ejercer este derecho, el interesado deberá acreditar su identidad ante la Compañía o, en su defecto, demostrar la legitimación correspondiente para actuar en nombre del Titular.

Este derecho permite al Titular o a su representante consultar de manera gratuita los datos personales que estén siendo objeto de tratamiento por parte de **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, al menos una vez por cada mes calendario. Asimismo, se podrá ejercer este derecho cada vez que se realicen modificaciones sustanciales a las políticas de tratamiento de la información que justifiquen nuevas consultas.

ARTÍCULO 15. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS O RECLAMOS. Con el fin de atender de manera oportuna y conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha definido diferentes medios por los cuales el Titular o quien esté autorizado conforme al artículo 20 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 podrá ejecutar sus derechos.

Los titulares de los datos personales, o quienes estén autorizados, podrán acceder, consultar o reclamar, contactando a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, a través del correo electrónico **contactenos@laboratorioszoo.net.**, o a través de los medios físicos habilitados. La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

Con el fin de atender oportunamente la solicitud del Titular o quien esté Autorizado, la solicitud de consulta o reclamo deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres Completos o Razón Social del Titular.
- Número de identidad del Titular.
- Datos de localización del Titular.
- Descripción de los hechos que motivan la consulta, reclamo o revocatoria de la autorización.
- Medio por el cual desea recibir la respuesta (correo o dirección de notificación).

Cuando se pretenda realizar la revocatoria de la autorización, el solicitante deberá indicar si revoca total o parcialmente la autorización, y las razones que motivan su decisión.

El titular debe aportar los documentos de identificación correspondientes. En caso de ser una persona distinta al Titular, debe aportar los documentos que acrediten que puede actuar en su nombre.

ARTÍCULO 16. SOBRE LAS CONSULTAS. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** 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 como correo electrónico (contactenos@laboratorioszoo.net) o carta escrita, adjuntando documento de identificación.

Una vez recibida la consulta, esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

ARTÍCULO 17. SOBRE LOS RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, 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 **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, 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. Si el reclamo resulta incompleto, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** 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 **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** reciba el reclamo y 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.

2. 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.

PARÁGRAFO. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. Acorde al Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO PARA RECTIFICAR, ACTUALIZAR, SUPRESIÓN DE DATOS. El Titular o su representante podrán solicitar ante **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** de manera gratuita la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, siempre y cuando acredite su identidad o la calidad en la que actúa. En el evento en que no se acredite la identidad del peticionario, no se tendrá por presentada, en todo caso, se informará el motivo por el cual no se dará trámite a su solicitud. **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** 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 en este artículo señalados.

Siempre que se presente una solicitud de rectificación, actualización o supresión, ésta debe ser presentada a través de los medios habilitados por **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre del titular.
2. Dirección física o electrónica a donde desea recibir la notificación de respuesta.
3. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
5. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Cumplidos los anteriores requisitos, se le dará respuesta al peticionario en un término no mayor a quince (15) días hábiles.

PARÁGRAFO. LABORATORIOS ZOO S.A.S. podrá negar el ejercicio de la supresión de los Datos Personales en los siguientes eventos:

1. Cuando 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.
2. Cuando las solicitudes de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
3. Cuando 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.

ARTÍCULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. La revocatoria sobre el Tratamiento de los datos personales podrá ser total o parcial. En todo caso **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** utilizará los medios y procedimientos establecidos en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial.

CAPITULO V

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD. *LABORATORIOS ZOO S.A.S.* adoptará 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, en cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. *LABORATORIOS ZOO S.A.S.* mantendrá los cuidados y medidas de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

ARTÍCULO 22. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES. *LABORATORIOS ZOO S.A.S.* ha adoptado las siguientes medidas de seguridad para la protección de cada una de esas Bases de Datos:

1. En todos los contratos y manuales de funciones entre ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.*** y sus trabajadores y/o colaboradores tienen inmersa una cláusula de confidencialidad, adquiriendo los últimos un compromiso irrenunciable de guardar para sí con recelo toda información con la que contará y tendrá acceso a través de su participación en alguna actividad o trabajo, incluyendo los datos personales a los que tenga conocimiento.
2. Teniendo en cuenta las funciones de cada trabajador y/o colaborador, ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.*** ha restringido el acceso Bases de Datos de la Compañía, otorgando a los trabajadores y/o colaboradores diferentes permisos estrictamente ligados al cargo y funciones, ya sea para registrar, consultar, actualizar, modificar o suprimir.
3. Para la validación de la calidad del peticionario, ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.*** ha adoptado como medidas, las siguientes:
 - a. Los titulares de los datos personales que al ejercer sus derechos frente a ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.***, deberán acreditar su calidad de titular de la información, para que se le pueda dar trámite a su petición.
 - b. ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.***, al momento de recibir la petición por parte del titular, le solicitará que le exhiba su documento de identidad y deberá anexar fotocopia del documento exhibido.
 - c. Si la consulta se realiza por medio electrónico o por cualquier otro medio no presencial, el titular de la información deberá acompañar su petición con una fotocopia escaneada de su documento de identidad, junto con la solicitud que deberá estar firmada.
En todo caso, ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.*** podrá ponerse en contacto con el titular de la información por los medios de notificación que reposan en sus bases de datos para constatar la autenticidad de la petición.
4. Las bases de datos de los trabajadores estarán protegidas para evitar el acceso a personal no autorizado.
5. Para los contratos comerciales celebrados con proveedores, clientes, y aliados, ***LABORATORIOS ZOO S.A.S.*** verificará que dicha empresa cumpla igualmente con las políticas de tratamiento de la información, que garantice el cumplimiento de la normatividad en la materia y los derechos de los titulares.

CAPÍTULO VI

CAPÍTULO VII. VIDEOVIGILANCIA, BIOMÉTRICOS Y GEOLOCALIZACIÓN

Artículo 23. Videovigilancia (CCTV). Se realizarán grabaciones continuas con fines de seguridad. Se dispondrán avisos visibles.

Artículo 24. Datos biométricos y geolocalización. El uso de biométricos (huella, rostro) y GPS se limitará a fines estrictamente necesarios y proporcionales (control de acceso y seguridad).

CAPÍTULO VII

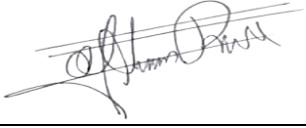
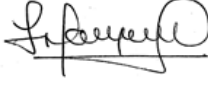
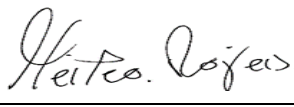
DISPOSICIONES INTERNAS

ARTÍCULO 25. DESIGNACIÓN. LABORATORIOS ZOO S.A.S. ha establecido los procedimientos necesarios para dar cumplimiento oportunamente a los requerimientos realizados por los Titulares o sus autorizados, por tal razón a designado a **la recepcionista** de la compañía para recibir, gestionar y direccionar las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas sobre el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá ponerse en contacto con **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** al correo electrónico contactenos@laboratorioszoo.net, a través de los medios físicos habilitados en las instalaciones del responsable del tratamiento, o en sus sucursales en caso de haberlas. En todo caso, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** habilitará los medios necesarios para que el titular tenga la posibilidad de ejercer sus derechos a través del mismo medio por el cual fue recogida su información, dejando constancia de la recepción y trámite de la respectiva solicitud.

ARTÍCULO 26. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, **LABORATORIOS ZOO S.A.S.** ha definido que no delegará a ningún tercero el encargo y manejo de sus bases de datos, por lo que **LABORATORIOS ZOO S.A.S.**, para los efectos del presente manual, será tanto el responsable como el Encargado del Tratamiento de sus bases de datos.

ARTÍCULO 27. VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 12 de noviembre de 2025 y la vigencia de las bases de datos será indefinido. En todo caso el presente documento está publicado en la página web www.laboratorioszoo.com o en los medios habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el Registro Nacional de Bases de Datos

ELABORADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
Nombre: Marco Mauricio Paipa P	Nombre: Ivonne M. Artunduaga	Nombre: Mateo Rojas Pérez
Cargo: Líder de Sistemas de Información y Comercio Exterior	Cargo: Líder de Talento Humano - SST	Cargo: Gerente General
Fecha: 2025-11-12	Fecha: 2025-11-12	Fecha: 2025-11-12