

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CERO27 — Seguridad que te permite avanzar

Versión 1 · 2026

1. Objetivo

CERO27, en cumplimiento de su deber legal como responsable del tratamiento, adopta la presente Política. En ella se establecen las condiciones de organización, las obligaciones de quienes intervienen en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, el régimen de funcionamiento y los procedimientos aplicables a los datos personales que, en el desarrollo de su objeto social, CERO27 deba recolectar, almacenar, usar, actualizar, rectificar, transmitir o suprimir.

Corresponde a la dirección de CERO27, a sus colaboradores y a los terceros contratistas observar y cumplir esta Política y las instrucciones que imparta la organización sobre los datos de carácter personal cuya divulgación o uso indebido pueda generar un perjuicio a sus titulares. Lo anterior en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (que compiló el Decreto 1377 de 2013), la Ley 1273 de 2009 y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

2. Ámbito de aplicación

Esta Política aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por CERO27, cualquiera que sea el medio de recolección: presencial, telefónico, por correo electrónico, por WhatsApp o a través del sitio web cero27.co. Comprende los datos de clientes, prospectos, representantes y contactos de empresas, proveedores, colaboradores y contratistas, y en general de toda persona natural cuyos datos sean tratados por CERO27.

CERO27 realiza directamente el tratamiento de los datos personales. Sin embargo, puede apoyarse en terceros que actúen como encargados, a quienes exigirá la aplicación de lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos y su estricta confidencialidad.

3. Identificación del responsable del tratamiento

- **Razón social o nombre:** CERO27
- **Domicilio:** Medellín, Antioquia, Colombia
- **Correo electrónico:** info@cero27.co
- **Teléfono / WhatsApp:** +57 316 865 9331
- **Sitio web:** cero27.co

4. Definiciones

Para efectos de esta Política se aplican las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** el que no es semiprivado, privado ni sensible, como los relativos al estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante.
- **Dato semiprivado:** el que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento puede interesar a cierto sector o a la sociedad en general.
- **Dato privado:** el que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, la salud, la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Responsable del tratamiento:** persona que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión.
- **Transferencia:** envío de datos a un receptor que es, a su vez, responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión:** comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta del responsable.

5. Principios

CERO27 aplica en el tratamiento de datos personales los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

6. Políticas de privacidad y tratamiento de datos personales

CERO27 respeta la privacidad de sus clientes y, en general, de toda persona natural que le suministre su información. Por ello recibe la información, la almacena de forma adecuada y segura, y la trata solo durante el tiempo y en la medida en que la finalidad lo justifique. Únicamente acceden a ella los colaboradores autorizados o quienes actúen como encargados del tratamiento.

6.1 Datos que trata CERO27

Los datos personales tratados por CERO27 pueden ser de naturaleza pública, semiprivada o privada, y se organizan así:

- **Clientes, prospectos y contactos de empresas:** nombre, empresa, cargo, correo electrónico, teléfono, contenido de la solicitud y, cuando aplique, datos de facturación y pago.
- **Proveedores y contratistas:** datos de identificación, de contacto, tributarios y bancarios necesarios para la relación comercial.
- **Colaboradores:** datos de identificación, de contacto, laborales y de seguridad social necesarios para la relación laboral o de prestación de servicios.
- **Visitantes del sitio web:** el sitio no utiliza cookies de analítica ni publicitarias. El proveedor de alojamiento puede registrar datos técnicos de conexión, como la dirección IP, el navegador y la fecha y hora de acceso, con fines de seguridad y funcionamiento del servicio. El único formulario del sitio es el del diagnóstico, descrito en la sección 8.

Los datos de naturaleza pública obtenidos de registros públicos pueden tratarse sin autorización del titular, conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. Los demás requieren autorización.

Datos sensibles. CERO27 no solicita datos sensibles, salvo los estrictamente necesarios para la relación laboral (por ejemplo, la afiliación a seguridad social). Cuando los solicite, informará al titular que no está obligado a suministrarlos, cuáles son sensibles y para qué se usarán, y solo los tratará con su autorización explícita (artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012).

Niñas, niños y adolescentes. Los servicios de CERO27 están dirigidos a empresas, por lo que no recolecta datos de menores de edad. Si llegara a recibirlos, solo los tratará respetando su interés superior y sus derechos fundamentales, con autorización de su representante legal, o los suprimirá (artículo 7 de la Ley 1581 de 2012).

6.2 Finalidades del tratamiento

CERO27 recolecta y trata datos personales para las siguientes finalidades:

1. Atender y responder solicitudes, consultas y mensajes.
2. Preparar y enviar propuestas, cotizaciones e información sobre los servicios solicitados.
3. Gestionar la relación precontractual y contractual con clientes y proveedores: ejecución de servicios, facturación, pagos, soporte y seguimiento.
4. Gestionar la relación laboral o de prestación de servicios con colaboradores y contratistas.
5. Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias, y atender requerimientos de autoridades competentes.
6. Enviar información sobre servicios, recursos o eventos de CERO27, **solo con autorización expresa del titular**, que podrá revocarse en cualquier momento.

CERO27 no vende ni cede datos personales a terceros. La información suministrada no se utilizará, procesará ni transferirá más allá de los límites establecidos por la ley y de lo autorizado por el titular.

6.3 Autorización

CERO27 solicita la autorización del titular a más tardar en el momento de la recolección. En ese momento le informa las finalidades del tratamiento, sus derechos y la forma de consultar esta Política (artículo 12 de la Ley 1581 de 2012). Conforme al artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015, la autorización puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas:

- **Finalidades 1 y 2:** cuando el titular escribe voluntariamente a CERO27 para solicitar información, después de recibir el aviso de privacidad con el enlace a esta Política.
- **Finalidades 3, 4 y 5 (en lo que aplique):** en la propuesta comercial, la orden de servicio, el contrato o el documento de vinculación.
- **Finalidad 6:** mediante autorización expresa e independiente.

El silencio nunca se entenderá como autorización. CERO27 conserva prueba de las autorizaciones otorgadas.

No se requiere autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012: información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y datos relacionados con el registro civil de las personas.

7. CERO27 como encargado del tratamiento

En virtud de un vínculo contractual con sus clientes, por ejemplo en diagnósticos, evaluaciones, auditorías o acompañamientos, CERO27 puede actuar como encargado del tratamiento de datos personales cuyo responsable es el cliente. En ese caso:

- Solo accede a los datos cuando es necesario para prestar el servicio contratado.
- El acceso está regulado por un contrato u acuerdo de servicios que define las responsabilidades y el alcance de las obligaciones de cada parte.
- Exige al cliente, como responsable, contar con la autorización de los titulares y con los controles que garanticen la legalidad del tratamiento y de la transmisión de los datos.
- No usa los datos para una finalidad distinta a la contratada ni los comunica a terceros, salvo autorización del responsable o en las excepciones de ley.
- Al terminar el servicio, devuelve los datos al responsable o los destruye, según lo pactado.
- Aplica las mismas medidas de seguridad y confidencialidad que adopta como responsable y cumple los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.
- Las solicitudes de los titulares sobre esos datos se trasladan al cliente responsable.

8. Encargados del tratamiento de CERO27 y transmisión internacional

CERO27 se apoya en proveedores tecnológicos que actúan como encargados, entre ellos el proveedor de correo electrónico corporativo, WhatsApp (Meta Platforms) y el alojamiento del sitio web (Cloudflare). Estos encargados:

- Solo pueden tratar los datos para prestar el servicio contratado por CERO27.
- Están obligados, por contrato o por sus condiciones de servicio, a aplicar medidas de seguridad y confidencialidad.
- Solo pueden subcontratar el servicio con autorización de CERO27; el subcontratista queda sujeto a las mismas obligaciones.

Estos proveedores pueden almacenar la información en servidores ubicados fuera de Colombia, incluidos los Estados Unidos, país que la SIC reconoce con un nivel adecuado de protección. La transmisión se realiza conforme a los artículos 2.2.2.25.5.1 y 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 y al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Cualquier transferencia internacional a otro país se hará solo si cuenta con un nivel adecuado de protección o si se cumple alguna de las excepciones legales.

Diagnóstico «Conocer mi nivel de riesgo». Es una herramienta desarrollada por CERO27 que funciona en el navegador del usuario; las respuestas detalladas no se envían ni se almacenan. Si el usuario solicita el reporte completo y lo autoriza expresamente, CERO27 recibe por correo electrónico su nombre, cargo, empresa, correo corporativo, celular (opcional), el perfil de la empresa y el resumen del resultado, con la finalidad de entregarle el reporte y contactarlo sobre su resultado y los servicios de CERO27. El envío se realiza a través de Cloudflare, que actúa como encargado, y estos datos no se almacenan en bases de datos del sitio.

9. Medidas de seguridad

CERO27 cuenta con medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre ellas se encuentran:

- Control de acceso a la información según el rol, bajo el principio de mínimo privilegio.
- Autenticación robusta (multifactor) en las cuentas que contienen datos personales.
- Limitación de los datos recolectados a lo estrictamente necesario.
- Gestión segura de equipos, contraseñas y copias de respaldo.
- Acuerdos de confidencialidad con colaboradores y contratistas.

Si ocurre un incidente de seguridad que afecte datos personales, CERO27 lo informará a la SIC y, cuando corresponda, a los titulares afectados.

10. Derechos de los titulares

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, incluso frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley no la exija.
3. Ser informados, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
4. Presentar quejas ante la SIC por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante CERO27.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos. La revocatoria y la supresión no proceden cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
6. Acceder de forma gratuita a sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política.

11. Área responsable y canales de atención

La atención de consultas, reclamos y solicitudes de los titulares está a cargo de CERO27. Los canales dispuestos son:

- **Correo electrónico:** info@cero27.co (asunto: «Protección de datos»)
- **WhatsApp:** +57 316 865 9331

Pueden presentar solicitudes el titular, acreditando su identidad; sus causahabientes, acreditando esa calidad; su representante o apoderado, acreditando la representación; y quien haya estipulado a favor de otro.

12. Procedimiento para consultas y reclamos

Toda solicitud debe contener como mínimo: el nombre completo del titular y el documento que acredite su identidad o calidad, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección física o electrónica para la respuesta, un teléfono de contacto y los documentos que pretenda hacer valer.

12.1 Consultas

Las consultas para conocer los datos personales que reposan en las bases de datos de CERO27 se atenderán en un máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde su recibo. Si no es posible atenderlas en ese plazo, se informarán al interesado los motivos y la nueva fecha, que no superará **cinco (5) días hábiles** adicionales al vencimiento del primer plazo (artículo 14 de la Ley 1581 de 2012).

12.2 Reclamos

Los reclamos para corregir, actualizar o suprimir datos, revocar la autorización o advertir un posible incumplimiento de la ley se tramitarán así (artículo 15 de la Ley 1581 de 2012):

- Si el reclamo está incompleto, se requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días** siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si transcurren **dos (2) meses** desde el requerimiento sin que presente la información, se entenderá que desistió del reclamo.
- Si CERO27 no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un máximo de **dos (2) días hábiles** e informará al interesado.
- Dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes a la recepción del reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» y el motivo, hasta que sea decidido.
- El reclamo se resolverá en un máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no es posible, se informarán al interesado, antes del vencimiento, los motivos de la demora y la nueva fecha, que no superará **ocho (8) días hábiles** adicionales al vencimiento del primer plazo.

El titular solo podrá elevar queja ante la SIC una vez agotado este trámite (artículo 16 de la Ley 1581 de 2012).

13. Conservación de los datos

CERO27 trata los datos solo durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron su tratamiento. Después los suprime, salvo que exista una obligación legal o contractual de conservarlos, como las de carácter contable y tributario (artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015).

14. Modificaciones a la Política

CERO27 podrá modificar esta Política para ajustarla a la normatividad vigente o a cambios en sus procesos. Todo cambio sustancial, en particular en la identificación del responsable o en las finalidades del tratamiento, se comunicará a los titulares mediante su publicación en cero27.co **antes de su implementación**. Si el cambio se refiere a las finalidades, CERO27 solicitará una nueva autorización.

15. Vigencia

La presente Política rige a partir del 15 de octubre de 2026 y se publica en cero27.co. Las bases de datos de CERO27 estarán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y los plazos legales de conservación.

Última actualización: 15 de octubre de 2026