

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito establecer las políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales, en cumplimiento con los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las modifiquen, adicionen o reglamenten.

2. ALCANCE

El presente documento de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”) aplica para todos los datos de personas naturales que se encuentren incluidos en las bases de datos de la Compañía y se encuentra alineado con la Política de Privacidad de la Compañía.

3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

La presente Política garantiza que el tratamiento de la información personal se realizará de conformidad con lo establecido en las normas aplicables a la materia, y teniendo en cuenta lo siguiente:

- La Compañía declara que cumplirá con las leyes y reglamentos relativos a la información personal, la cual se manejará de manera apropiada a la luz de las actividades propias del negocio de la Compañía, teniendo en cuenta el respeto por los derechos de los Titulares de la Información.
- En lo concerniente con el contenido de la presente Política, la misma se encuentra sujeta a la Ley 1581 de 2012, y al Decreto 1377 de 2013 y estará a disposición de los Titulares de la Información, y de los terceros que deseen consultarla.
- Las finalidades o propósitos para los cuales la Compañía recopila información personal son las siguientes:
 - Lograr una eficiente comunicación relacionada con sus productos y servicios, y facilitar el acceso general a la información de estos.
 - Proveer y promocionar los productos y servicios de la Compañía.

- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con los previamente contratados o adquiridos por los Titulares de la Información.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con los Titulares de la Información, entre los que se encuentran proveedores, clientes y empleados.
- Informar sobre cambios de los productos o servicios de la Compañía.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Realizar estudios internos y externos sobre hábitos de consumo.
- Compartir datos personales con los concesionarios autorizados de la Compañía, así como también con sus sociedades matrices, así como entregarlas a proveedores de servicios, sólo para los fines descritos en los numerales anteriores y con la observancia de todas las medidas para proteger la información en ellas contenida.
- Por ningún motivo, debe recopilarse información de un Titular de Información si este no comprende las finalidades y usos declarados anteriormente.
- En el caso de cambiar/modificar la finalidad de uso de la información, el alcance de esta debe ser plenamente especificado y el cambio realizado se debe dar a conocer o notificar al Titular de la Información sin demora.
- Cuando se realice cualquier tipo de suministro de información a Terceros, se debe verificar que la finalidad del uso de la información se encuentra especificada en este documento.
- Se deben garantizar que los mecanismos y procedimientos para realizar la captura y tratamiento de información y atender las solicitudes establecidas, cuenten con las medidas de control y de seguridad pertinentes, con el fin de proteger la información y los Titulares de la misma.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES^[1]

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el

Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Atención de las peticiones, consultas y/o reclamos de los titulares de la Información: asesorvirtual@autozen.com.co o en la siguiente **dirección:** Carrera 48 # 19 Sur – 20 Envigado.

5.1. Procedimientos

5.1.1. Captura de Información

- Las siguientes actividades deben ser aplicadas en el momento en que un Titular de la Información suministre información personal a la Compañía:
- **Contacto vía telefónica (línea atención al cliente):** (574) 444 06 67

a) Cuando se realiza el contacto a través de la línea de atención al cliente, el operador del Call Center debe en primer lugar recibir de parte del mismo todos los detalles de la solicitud relacionada.

b) Si la solicitud involucra la toma de Datos Personales es responsabilidad del operador del call center, obtener la autorización expresa del Titular de la Información para realizar el Tratamiento de sus datos.

c) Una vez que el Titular de la Información otorgue la autorización de manera verbal, se debe proceder a informar al mismo que se reproducirá una grabación con el detalle del propósito de la misma y la ubicación del presente documento donde puede encontrar los Procedimientos para ejercer los derechos de protección de información personal.

d) Luego se debe retomar la comunicación con el Titular de la Información con el objeto de preguntar y resolver las dudas que tenga el mismo.

Contacto vía web: <https://www.autozen.com.co/vehiculos-citroen>

a) Cuando el contacto se realiza a través de las páginas de internet de la Compañía y este requiera la captura de información de parte del Titular de la misma, el sistema guiará todos los pasos requeridos para atender la solicitud correspondiente.

b) En cualquier caso relacionado y siempre cuando el Titular de la Información esté de acuerdo con la finalidad del uso de la información, este deberá aceptar lo declarado en la ventana o campo que contenga el texto de autorización correspondiente. Dicha ventana o campo debe contener el hipervínculo que permita visualizar el presente documento.

- Trámites y procesos internos:

a) Es responsabilidad de cualquier funcionario de la Compañía que realice cualquier trámite o proceso que requiera la captura de información de un Titular de la Información informar acerca de la finalidad o propósito de la misma.

b) Dependiendo de la naturaleza del trámite o proceso, el Titular de la Información debe firmar la autorización que permita a la Compañía dar viabilidad al mismo.

c) El funcionario encargado del trámite debe obtener la evidencia de la autorización y realizar el archivo de la misma de forma apropiada.

5.1.2. CONSULTA, MODIFICACIÓN Y RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

- El procedimiento que permite ejercer los derechos de los Titulares de la Información consiste en los siguientes pasos:
 - El Titular de la Información debe usar el mismo canal que empleó en la captura de información (ver numeral anterior) para la radicación de la solicitud.
 - La solicitud debe ser remitida al responsable de la atención de las peticiones, consultas y/o reclamos de los Titulares de la Información

(ver numeral 8).

- La atención y respuesta a la solicitud observará los términos y tiempos contenidos en los Artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

6. VIGENCIA

El presente documento rige a partir del 26 de julio de 2013.

[\[1\]](#) Artículo 8, Ley 1581 de 2012.