	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

RESTRICCIONES LEGALES Y USOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento representa la Política de tratamiento de la información de **Mayorautos**, la cual es exigida por el Decreto 1074 de 2015.

De ahí que el contenido de este documento que **Mayorautos** pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia, se resalta que el contenido del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos y socializados. Por tanto, no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines distintos a los señalados.


El incumplimiento de lo aquí dispuesto configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **Mayorautos**.

NUESTRO COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DE SU INFORMACIÓN

Mayorautos reconoce la importancia de conservar la información de las personas que le confían sus datos personales, por lo que suma esfuerzos en implementar las medidas de protección y seguridad necesarias para salvaguardar los derechos de los titulares y el respeto de los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

De acuerdo con lo anterior, la presente política de tratamiento de la información comunica a los titulares las directrices y lineamientos bajo los cuales será tratada y protegida su información, y describe el tipo de información objeto de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, las finalidades para las cuales se emplean los datos personales y los procedimientos dispuestos para el ejercicio de los derechos y garantías de los titulares.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

¿QUIÉNES SOMOS?

Mayorautos es el concesionario autorizado por Mazda de Colombia S.A.S. para la distribución y comercialización de sus vehículos automotores, repuestos y accesorios, brindando el acompañamiento en las decisiones de compra, así como servicios de post venta para el mantenimiento de los mismos, promoviendo la satisfacción y confianza de sus clientes.

Ponemos a disposición del titular nuestros datos de ubicación y contacto para cada una de nuestras sedes:

Bucaramanga

Nombre o razón social: Mayorautos S.A.S.

Nit: 804.004.553-6

Teléfono: (7) 6323434

WhatsApp: 300789241

Domicilio: Carrera 27 #40-12, Bucaramanga (Santander)

Correo de contacto: servicioalcliente@mayorautos.com

Sitio web: www.mayorautos.com

Barrancabermeja

Teléfono: (7) 6007090

WhatsApp: 300789241

Domicilio: Kilometro 1 Bucaramanga el Reten.

Valledupar

Teléfono: (5) 5865530

WhatsApp: 300789241

Domicilio: Carrera 7ª # 20d -29


Cúcuta

Teléfono: (7) 5960260

WhatsApp: 300789241

Domicilio: Kilometro 3 #25n – 125 Autopista Internacional San Antonio.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

FUNDAMENTO NORMATIVO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de Colombia reconoce en su artículo 15¹ el derecho fundamental que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data. Esta disposición es el fundamento constitucional de la normatividad que regula la protección de datos personales en Colombia.

La ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 constituye el principal instrumento normativo promulgado en materia de protección de datos personales y establece las condiciones mínimas que deben cumplirse en las operaciones de tratamiento sobre datos personales que realicen las personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica exige el conocimiento y uso de información personal. La citada norma fue reglamentada posteriormente por el Decreto compilatorio 1074 de 2015, el cual complementa y aclara lo dispuesto en la regulación general, precisan el alcance de las obligaciones asignadas a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

Mayorautos en su calidad de responsable del tratamiento de información personal se encuentra comprometido con el cumplimiento de los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales por parte de sus trabajadores, empresas aliadas y encargados del tratamiento de datos, fomentando buenas prácticas en la gestión de la información al interior de la organización y asegurando la conformidad con la ley en el desarrollo de nuestras operaciones.


DEFINICIONES

Mayorautos define los siguientes conceptos para facilitar la interpretación de la presente política. Nuestra intención es que todos los titulares comprendan las directrices que rigen el tratamiento de datos personales.

- a) Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- b) Autorizado:** Persona autorizada por el titular de los datos para que efectúe

¹ Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.


Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

cualquier tipo de trámite o solicitud ante Mayorautos a cuenta de quien autoriza.

- c) **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 la política de tratamiento de información que le será aplicable, la forma de acceder a la misma y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- d) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- e) **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- f) **Clientes:** Personas naturales o jurídicas que adquieren a título de compraventa vehículos automotores, repuestos, accesorios o servicios posventa, que son ofrecidos por el concesionario Mayorautos.
- g) **Clientes Prospecto:** Personas naturales que se encuentran interesadas en la adquisición de cualquier producto o servicio ofrecido por Mayorautos, tanto en canales presenciales y/o virtuales.
- h) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular
- i) **Dato Personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables
- j) **Dato Privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas, por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para los titulares: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales como el número de teléfono personal, la dirección de


Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

correo electrónico, entre otros.

- k) Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su 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.
- l) Dato Semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- m) Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- n) Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **Mayorautos**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- o) Oficial de tratamiento de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por **Mayorautos** para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1281 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- p) Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------


	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

- q) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante **Mayorautos**, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato.
- r) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- s) **Responsable del tratamiento de la información:** Persona natural o jurídica, pública o privada que decide la administración y gestión sobre los datos personales a su cargo.
- t) **Referidos por el propietario del vehículo:** Personas naturales que han sido referenciadas por el propietario del vehículo, toda vez, que son ellos los responsables del vehículo y que se presumen han sido informados por el otorgante de los datos de dicha situación.
- u) **Titular del dato:** Persona natural titular y propietaria de los datos sobre los que Mayorautos realiza cualquier tipo de tratamiento.
- v) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- w) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- x) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- y) **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las sedes físicas de Mayorautos y que son captados por el sistema interno de video vigilancia.

PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En **Mayorautos** su información es tratada de manera responsable, siguiendo

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------


	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

diversos principios que buscan proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento y las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal. Los principios que orientan nuestras operaciones se enuncian a continuación:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento que realiza Mayorautos debe obedecer a una finalidad de acuerdo con la Constitución Política y la ley, siempre informará al titular sobre las finalidades de dicho tratamiento.
3. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los clientes, trabajadores, proveedores y visitantes no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de **Mayorautos** es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Atendiendo al principio de buena fe, la información se presumirá veraz cuando sea proporcionada directamente por el titular. Mayorautos no trata datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **Mayorautos** y de los encargados del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza Mayorautos se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo a las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular y su conocimiento se entiende restringido a Mayorautos en calidad de responsable y a sus empresas aliadas que actúan como encargados del tratamiento.

Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible en internet u

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

- 7. Principio de seguridad:** La información que trata Mayorautos o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente política, se manejará con 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.
- 8. Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de Mayorautos que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente política de tratamiento de información o en la Ley 1581 de 2012.

TITULARES Y DATOS PERSONALES

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos, semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles, así:

Datos públicos: como por ejemplo los de identificación, el número de cédula, el nombre, entre otros.

Datos semiprivados: información de contenido socioeconómico y crediticio.


Datos privados: tales como la dirección de correo electrónico, el número de teléfono celular, la historia laboral de los trabajadores, etc.

Datos sensibles: la imagen fotográfica, audiovisuales, datos dactilares, etc.

Esta información corresponde a los titulares que a continuación se relacionan:

- a. Autorizado
- b. Cliente
- c. Clientes prospecto

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

- d. Contacto de aliados estratégicos
- e. Destinatario de promoción
- f. Deudor solidario
- g. Ex trabajador
- h. Proveedor
- i. Referencias
- j. Trabajador
- k. Visitante


LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

A continuación, compartimos las finalidades para las cuales recolectamos y tratamos la información de nuestros titulares:

La información proporcionada por los titulares de datos personales es empleada conforme a finalidades legítimas y relativas a nuestra actividad económica. Estas finalidades se enuncian de manera específica en la siguiente lista:

1. Ofrecer los servicios de comercialización y distribución de vehículos automotores como concesionario de Mazda de Colombia S.A.S.
2. Suscribir los contratos de compraventa con los clientes compradores de vehículos ofrecidos por **Mayorautos**.
3. Prestar los servicios post venta que sean requeridos y contratados por los clientes.
4. Mantener comunicación y contacto permanente con los clientes prospecto y clientes post venta de **Mayorautos** para darles información de ofertas y promociones de vehículos o servicios.
5. Evaluar la calidad de los servicios prestados por **Mayorautos** mediante llamadas de verificación a los clientes.
6. Ejecutar por cuenta de Mayor de Seguros y de conformidad con las normas colombianas las actividades de aseguramiento y previsión en relación con la adquisición de vehículos.
7. Contactar a las referencias de los compradores con el fin de transmitir


Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

información de su interés sobre ofertas de vehículos y promociones.

8. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
9. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, visita domiciliaria, entre otros.
10. Desarrollar los programas y planes de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo.
11. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
12. Ejercer acciones de vigilancia, control de ingreso mediante identificación biométrica y seguridad de los activos fijos provistos por **Mayorautos** para el desarrollo de las funciones de los trabajadores.
13. Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas del concesionario **Mayorautos**.
14. Reportar la información administrativa y tributaria a las entidades competentes.
15. Realizar cesión de las bases de datos de titulares que han sido informados de tal situación, a los aliados estratégicos de **Mayorautos** que reconocen la necesidad de acatar las disposiciones de la Ley 1581 y sus normas reglamentarias.
16. Registrar, actualizar y controlar los procesos de contratación, formación y bienestar de gestión humana de **Mayorautos**.
17. Realizar y registrar los pagos de salarios/honorarios, prestaciones sociales, préstamos, deducciones y demás conceptos a los trabajadores, contratistas o proveedores de **Mayorautos**.
18. Realizar el proceso de selección de los proveedores de bienes o servicios.
19. Registrar y gestionar el control de los rubros autorizados y la adquisición de productos y servicios a proveedores.
20. Administrar y gestionar los recursos económicos y contables de **Mayorautos**.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

21. Guardar memoria y publicar en la página web y en las cuentas de redes sociales oficiales las actividades realizadas por **Mayorautos**.
22. Compartir los datos personales de los titulares con los aliados comerciales nacionales e internacionales de **Mayorautos**.
23. Dar cumplimiento a la normatividad aplicable relacionada con el SAGRILAF y PTEE, así mismo desarrollar los programas y procedimientos establecidos para una debida diligencia en materia de prevención de los riesgos de LAFT, Corrupción, Fraude y Soborno.
24. Garantizar una excelente atención al cliente a través de una gestión de datos personales por parte de encargados autorizados por **Mayorautos** que reconocen la necesidad de acatar las disposiciones de la Ley 1581 y sus normas reglamentarias.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende por aceptada cualquier otra finalidad en el tratamiento de la información, siempre que permita desarrollar las funciones propias de **Mayorautos**, que en todo caso sea armónica y respetuosa de la legislación vigente.

INTERVENCIÓN DE ENCARGADOS EN EL TRATAMIENTO DE DATOS


Mayorautos, en virtud de sus relaciones de alianza comercial encomendará el tratamiento de información personal a **encargados del tratamiento**, efectuando operaciones de acceso, almacenamiento, uso y disposición de datos personales con sujeción a lo dispuesto en la presente política de tratamiento de información personal y en cumplimiento de los principios y normatividad que regulan la protección de datos personales en Colombia.

Los aliados estratégicos podrán utilizar los datos personales recolectados por **Mayorautos** para dar a conocer sus servicios bajo la figura de una transmisión de bases de datos, asegurando en todo momento el respeto a la legislación vigente. En virtud de lo anterior, el titular también podrá ejercer sus derechos ante los canales dispuestos por los encargados del tratamiento.

DEBERES DE MAYORAUTOS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Mayorautos en cumplimiento de los principios y lineamientos legales para el

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, entre los que se encuentran:

- a. Garantizar el cumplimiento de los derechos de los titulares.
- b. Tratar los datos personales conforme lo establece la Ley 1581 de 2012.
- c. Propender por la seguridad de la información.
- d. Solicitar autorización del titular según lo dispuesto en la ley mencionada, entre otros.


Cuando no sea posible poner a disposición del titular la política de tratamiento de la información, **Mayorautos** informará por medio de un aviso de privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, Mayorautos respetará y garantizará el cumplimiento de los derechos del titular de los datos personales. En consecuencia, los titulares tienen derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Solicitar copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el tratamiento que **Mayorautos** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.
- g. Solicitar que la autorización otorgada a **Mayorautos** sea revocada.

En la atención y trámite de las consultas de información que eleve el titular, se tendrá en cuenta lo ordenado frente al particular el Decreto 1074 de 2015, el cual consagra: *“El Titular podrá consultar de forma gratuita 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.*

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

LIMITACIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR


En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos, como el caso de los trabajadores, clientes activos.

No obstante, lo anterior, la información relativa a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO

En aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, Mayorautos pone a disposición los siguientes canales de atención para recepcionar las consultas y reclamos que formulen los titulares en relación con la protección de sus datos

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

personales:

1. En las sedes físicas de **Mayorautos** diligenciando el formato CACF-01 V13 Registro de PQR:

Bucaramanga: Carrera 27 # 40-12 Bucaramanga, Santander para la recepción física de los documentos que contengan la consulta o el reclamo.

Barranca: Km 1 vía Bucaramanga Sector El Reten, Barrancabermeja.

Cúcuta: Autopista internacional, vía San Antonio Km 3 Lomitas, Cúcuta.

Valledupar: Carrera 7A. No. 20D-29, Valledupar.

2. En la dirección de correo electrónico: servicioalcliente@mayorautos.com bajo el Asunto “Protección de datos personales”, para la recepción digital de los documentos que contengan la consulta o el reclamo.
3. A través de página web www.mayorautos.com canal contacto para la recepción de peticiones o reclamaciones por parte de los titulares.
4. Desde el área de contact center se puede solicitar modificación o consulta de datos personales , no obstante quien realiza la solicitud debe ser el titular

Los canales de comunicación relacionados son operados por personal capacitado para la gestión oportuna de las consultas y reclamos, quienes cuentan con sistemas de control para el registro de novedades relativas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que éstos presenten.

CONSULTAS

Las **consultas** serán atendidas en un **término máximo de diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón del aplazamiento y se señalará la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual en **ningún caso superará a los cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------


	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023




Ilustración 1. Procedimiento de Consulta

RECLAMOS

Los **reclamos** serán atendidos en un **término máximo de quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos en el acápite precedente o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, **Mayorautos** emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo **no será superior a ocho (8) días hábiles**.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

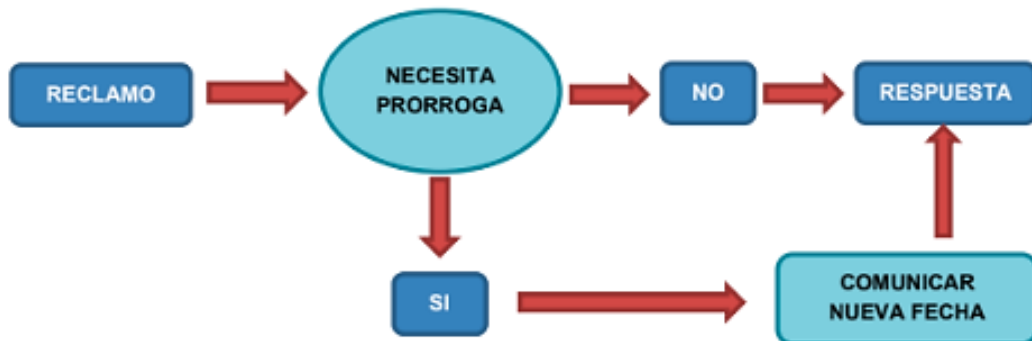


Ilustración 2. Procedimiento de reclamo.

Cuando **Mayorautos** determine que **no es competente** para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles explicando al peticionario los motivos por los cuales no se encuentra facultada para resolverlo.

Si el titular se halla inconforme con la respuesta recibida o considera que la misma no satisface sus necesidades, cuenta con un término de **quince (15) días a partir de la notificación** de la respuesta para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.


LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

La información personal sólo podrá ser entregada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En relación con el último supuesto, debe advertirse que las entidades públicas o administrativas que realicen solicitudes de información personal deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

En cualquier evento, el suministro de información a las entidades públicas o administrativa hará extensivo para éstas el deber de cumplir con las exigencias normativas establecidas en la ley 1581 de 2012, ya sea en calidad de responsables o encargados del tratamiento según el caso. De este modo, la información personal que la entidad receptora llegue a conocer deberá ser tratada conforme a los principios contenidos en la ley y en la presente política, en especial los de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD

Las solicitudes que eleve el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el tratamiento que está recibiendo sus datos personales deberán contener unos requisitos mínimos, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo petitionado. Los requisitos son:

- Estar dirigida a **Mayorautos**.
- Contener la identificación del titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo en relación con la protección de datos personales.
- Indicar la dirección de notificación del titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)


En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

TERCEROS AUTORIZADOS POR EL TITULAR

El titular deberá entregar a **Mayorautos** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La persona designada para recepcionar, direccionar y dar respuesta a las consultas y reclamos que eleven los titulares es el área de **Centro de atención al cliente** en conjunto con el oficial de cumplimiento de protección de datos personales

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO


Para el correcto desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal, **Mayorautos** requiere recolectar, almacenar, usar, circular y suprimir datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos. Por lo anterior, las únicas finalidades del tratamiento corresponden a la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, la capacitación, el desarrollo del contrato, el bienestar del personal y en general la **gestión del talento humano**.

Alcance de la información suministrada por los aspirantes a cargos.

Los aspirantes a ocupar un cargo en **Mayorautos**, al momento de entregar su hoja de vida y soportes durante el proceso de selección de personal (físico o por plataforma web), deberán acompañar la respectiva autorización para el tratamiento de su información personal de acuerdo con las finalidades previamente enunciadas. Con la entrega de la hoja de vida, el aspirante da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular aspirante no resulta seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales antes referidos, de lo contrario su información podrá ser conservada como parte de un banco de candidatos elegibles para las próximas

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	PROCESO CONTACT CENTER	Código: CCPO-03
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	Versión: 3
		Fecha: 20/01/2023

vacantes que se oferten.

CAPTURA DE IMÁGENES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

Mayorautos podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. La existencia de estos mecanismos se informa a los visitantes y distintos titulares cuya imagen es capturada, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime, tales como baños o áreas privadas. El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. La información capturada podrá ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades judiciales o administrativas con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al titular, con las salvedades que los capítulos anteriores indican.

VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de septiembre de 2016.

NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Los cambios y modificaciones sustanciales que se realicen a la presente política serán notificados al titular con mínimo diez (10) días de anticipación a la implementación de los mismos. La notificación sobre las modificaciones será comunicada por los medios de comunicación idónea, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas de **Mayorautos**.

Elaboro: Analista de Calidad	Reviso: Coordinador de Contacto, CRM y protección de datos	Aprobó: Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------