



AUTO STOK S.A.S

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que modifiquen o adicionen disposiciones en la reglamentación de protección de datos personales, AUTO STOK S.A.S (en lo sucesivo “AUTO STOK”) pone a conocimiento este Manual encaminado a definir pautas de recolección, almacenamiento y administración de la información que reciba de toda persona natural titular de datos personales.

El presente manual es de obligatorio y estricto cumplimiento para AUTO STOK, así como todos los terceros que obran en nombre de la misma, o que, sin actuar en su nombre, tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como encargados se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Consentimiento informado o principio de Libertad.

El tratamiento de datos personales sólo puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados, sin autorización del titular salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del titular.

Legalidad.

El tratamiento de datos personales en Colombia es una actividad reglada, y, por ende, los procesos de negocios y destinatarios de esta Manual deben sujetarse a lo dispuesto la normatividad vigente.

Finalidad del Dato.

El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada de manera concreta, precisa y previa al titular para que éste exprese su consentimiento informado.

Calidad o veracidad del dato.

Los datos de carácter personal recolectados deben ser veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles, y mantenerse de ser posible, actualizados.

Transparencia.

En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Pertinencia del dato.

En la recolección de los datos personales se deberá tener en cuenta la finalidad del tratamiento y/o de la base de datos.

Acceso y Circulación Restringida.

Los datos personales que se recolecten o traten serán usados por el Concesionario AUTO STOK, sus filiales y Renault (como casa matriz), solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal; por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos ni comunicados a otros terceros, ni tampoco puestos a consideración de bases públicas o medios de divulgación masiva.

Temporalidad del dato.

Se tendrán en cuenta las obligaciones de ley comercial en materia de conservación de libros de comercio y correspondencia del comerciante.

Acceso.

Comprende la facultad del titular del dato de obtener de forma gratuita, toda la información respecto de sus propios datos personales, sean parciales o completos, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, la ubicación de las bases de datos que contienen sus datos personales, y sobre las comunicaciones y/o cesiones realizadas respecto de ellos, conforme el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Actualización.

Este derecho comprende la facultad del titular o responsable del dato de actualizar los datos personales cuando éstos hayan tenido alguna variación, sean inexactos, incompletos o inexistentes.

Derecho de Cancelación.

Este Derecho comprende la facultad del titular del dato de cancelar sus datos personales o suprimirlos cuando sean excesivos, no pertinentes, o el tratamiento sea contrario a las normas; salvo en aquellos casos o excepciones por ley.

Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando: 1. El titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos, 2. la supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o la investigación y persecución de delitos, 3. los datos que sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

DEBERES PARA LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

- 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 y consentimiento 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) Procurar que la información que se suministre sea veraz, completa, exacta, actualizable, comprobable y comprensible.
- f) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley.
- g) Informar al Encargado del tratamiento la circunstancia de que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- h) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- i) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley, respecto de aquellas quejas o reclamaciones no resueltas presentadas por los titulares de los datos personales.
- j) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- k) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- m) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio 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) Adoptar procedimientos de Respaldo o Back Up de la base de datos que contienen datos personales.
- p) Auditar de forma periódica el cumplimiento de esta norma por parte de los destinatarios de la misma.
- q) Llevar un registro central de las bases de datos.
- r) Regular en los contratos con terceros el acceso a las bases que contengan datos de carácter personal.
- s) Las personas obligadas al cumplimiento de este Manual deben identificar como datos más sensibles, aquellos relacionados con niños o adolescentes que eventualmente se recolecten o almacenen.

CANALES DE CAPTURA

Escrito

Es el medio a través del cual de manera física y presencial la compañía, en el desarrollo de su objeto social, realizará la recolección de datos personales, a través del formato establecido para tal fin.

Telefónico:

Es el medio a través del cual, de manera audible, la compañía realizará la recolección de datos personales de acuerdo con el formato establecido para tal fin.

Virtual

Mecanismo a través del cual la compañía, utilizando medios tecnológicos no presenciales habilitados previamente, que a la fecha son: la página web, chat oficial y las cuentas oficiales en redes sociales, realizará la recolección de datos personales, de acuerdo con el formato establecido para tal fin.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

AUTO STOK ha establecidos grupos de interés para el manejo grupal de titulares, organizados de acuerdo con la naturaleza de la relación que sostienen con la compañía. Estos grupos son:

- a) Clientes y Prospectos
- b) Trabajadores, extrabajadores y/o personas en procesos de selección
- c) Proveedores
- d) Otros públicos (personas naturales con las cuales la compañía puede establecer contacto enfocado con el relacionamiento de la compañía).

USO DE LOS DATOS PERSONALES

1. Contactar con propósitos comerciales de mercadeo de vehículos automotores nuevos Renault y usados que se comercializan a nivel nacional, servicio postventa y repuestos, campañas de seguridad, campañas publicitarias, lanzamientos, promociones, concursos, eventos, descuentos.
2. Contactar al titular para que evalúe la calidad de los productos y servicios de AUTO STOK y/o RENAULT.
3. Contactar a los clientes cuando la ley así lo requiera.
4. Medir los niveles de satisfacción sobre los productos y servicios adquiridos.
5. Investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
6. Invitación a eventos comerciales, de mercadeo y de servicios posventa.
7. Realizar encuestas
8. Recordatorios de mantenimientos.
9. Para tratar, evaluar y dar respuesta a peticiones, quejas o reclamos.
10. Efectuar las actividades pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual.

Gestión del Recurso Humano

Tratamiento de datos antes de la relación contractual

Las personas interesadas en participar en un proceso de selección en AUTO STOK deberán entregar la información suficiente que considere la empresa para adelantar un adecuado proceso, siguiendo las reglas aplicables al tratamiento de los datos personales.

Los datos personales e información obtenida del proceso de selección serán almacenados en la carpeta personal, aplicando a esta información niveles de seguridad, en virtud de la potencialidad de que tal información contenga datos de carácter sensible.

Los datos personales de personas que han participado en procesos de selección pero que no han sido contratados, se almacenaran en bases de datos.

Tratamiento de datos durante la relación contractual

Sus finalidades serán las siguientes:

1. Hacer seguimiento del desempeño profesional, en general, y/o para conferir autorizaciones y permisos para acceder a los sistemas.
2. Para cumplir obligaciones laborales, tributarias, de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo y parafiscales, relacionadas con el empleado y/o con sus beneficiarios.
3. Para la formación y desarrollo de empleados.
4. Para la prestación de servicios al personal.
5. Para el envío de comunicaciones relacionadas con la empresa.
6. Para actualización de datos.
7. Cualesquiera otras actividades relacionadas con el personal a su servicio.

Tratamiento de datos después de terminada la relación contractual

Terminada la relación laboral AUTO STOK procederá a almacenar los datos personales obtenidos y generados en el desarrollo de la relación laboral.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES

AUTO STOK solo recabará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. Esta información se utilizará para verificar la idoneidad moral y competencia del tercero.

Cuando AUTO STOK entregue datos de personales a proveedores para cumplir alguna finalidad específica, estos se obligan a proteger los datos personales suministrados, conforme lo dispuesto en las normas establecidas al respecto.

Dentro de las finalidades a las cuales se puede transferir información personal a proveedores, está:

1. Inspeccionar la veracidad de los datos proporcionados y/o buscar los mismos en diferentes listas y mecanismos en los que se registren las entidades relacionadas con narcotráfico, lavado de activos, y demás actividades contrarias a la ley
2. Gestión de estadísticas internas para evaluar la capacidad de respuesta del proveedor, su atención, disposición de cumplimiento, calidad de bienes y servicios que proporciona, entre otros
3. Gestión de pagos, aplicación de tributos, reportes a entidades de control
4. Citar y dictar capacitaciones.
5. Aplicación de mecanismos de seguridad y control de acceso a las instalaciones de la organización.
6. Actualización de datos.
7. Realizar el proceso de carnetización e identificación de las personas que ingresan y/o permanecen en las instalaciones de la organización; así como, los registros tomados de videograbaciones para fines de seguridad y vigilancia.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

La compañía, para el cuidado de los datos personales dispondrá de las medidas de seguridad que permita dar cumplimiento al principio de *accountability* en materia de protección de datos, y así como, contar con adecuados modelos de gestión documental y protección de información.

HABEAS DATA

En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición por parte del titular de datos personales, o

interesado habilitado legalmente, esto es, sus causahabientes y representantes legales, se adopta el siguiente procedimiento:

1. El titular del dato y/o interesado en ejercer uno de estos derechos, acreditará esta condición mediante copia de su documento de su identidad. En caso de que el titular este representado por un tercero deberá allegarse el respectivo poder, el cual deberá tener reconocimiento del contenido ante notario. El apoderado deberá igualmente acreditar su identidad en los términos indicados.
2. La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos mencionados deberá hacerse en soporte escrito, sea este físico o digital. La solicitud de ejercicio de los derechos mencionados podrá dirigirse a la dirección principal o al correo electrónico. La solicitud de ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados contendrá la siguiente información:
 - a) Nombre del titular del dato personal, y de sus representantes, de ser el caso.
 - b) Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, oposición o revocatoria del consentimiento. En cada caso la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que AUTO STOK proceda como responsable de la base de datos a dar respuesta.
 - c) Dirección física y electrónica para notificaciones.
 - d) Teléfono(s) del titular o representante.
 - e) Documentos que soportan la solicitud.
 - f) Firma de la solicitud por parte del titular del dato personal.

Si faltare alguno de los requisitos aquí indicados, AUTO STOK así lo comunicará al interesado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que los mismos sean subsanados. Si transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido de la solicitud.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción completa de la solicitud, AUTO STOK indicará que se trata de un “Reclamo en Trámite”; o en caso de no haber recibido información completa, consignará “Reclamo resuelto”.

En caso de reclamo, si no fuere posible dar respuesta dentro del término estipulado, se le informará al interesado los motivos de demora y la fecha en la que se podrá atender el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar el doble del tiempo de los días hábiles estipulados.

AUTO STOK documentará y almacenará las solicitudes realizadas por los titulares de los datos o por los interesados en ejercicio de cualquiera de los derechos, así como las respuestas a tales solicitudes.

Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los titulares de datos o interesados se deberá agotar previamente el trámite de consultas y/o reclamos aquí descrito.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad en el adecuado tratamiento de datos personales al interior de AUTO STOK, está en cabeza de todos sus empleados y administradores.

En consecuencia, al interior de cada área que maneje los procesos de negocios que involucren tratamiento de datos personales, deberán adoptar las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento del presente Manual.

En caso de duda respecto del tratamiento de los datos personales, se acudirá al área legal de la compañía para que indiquen la directriz a seguir, según el caso.

Procedimientos y Sanciones

AUTO STOK comunica a los destinatarios del presente manual el régimen de sanciones previsto por la Ley 1581 de 2012, que materializa los riesgos que se asume por un indebido tratamiento de datos personales:

“ARTICULO 23. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- a) *Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil*
- b) *(2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.*
- c) *Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.*
- d) *Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- e) *Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.”*

La notificación de cualquier procedimiento de investigación por parte de cualquier autoridad, relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser comunicada de manera inmediata a la Gerencia General y al Área Jurídica de la compañía, con el fin de tomar las medidas tendientes a defender el accionar de la entidad y evitar la imposición de las sanciones previstas en la legislación colombiana.

Consecuencia de los riesgos que asume AUTO STOK bien en calidad de Responsable y/o Encargado del tratamiento de los datos personales, *“el incumplimiento de esta norma por parte de sus destinatarios, se considera una falta grave y dará lugar a la terminación del contrato respectivo sin perjuicio de las demás acciones que legalmente procedan”.*



AUTO STOK S.A.S

NIT. 860.507.710-9

IVA RÉGIMEN COMÚN

Somos Grandes Contribuyentes – No Somos Autorretenedores

MORATO Av. Cra 70 n° 98 – 74 Tel: 7423838

MADLENA Autopista Sur N° 70 – 03 Tel: 7465500

RESTREPO Avenida Caracas N° 19 – 40 Sur Tel: 7465500

CALLE 100 Calle 100 N° 64 – 98 Tel: 7423838

LA FELICIDAD Calle 17 N° 80A - 30 Tel: 4112261

BARRANQUILLA Calle 30 N° 19 – 21 Tel: 3861818

CENTRO CARROCEÍA Calle 98 N° 69 – 26 Tel: 7423838

R-MIN 7 DE AGOSTO Calle 66 N° 28 – 27 Tel: 7465500

www.autostok.com.co - Bogotá D.C.

ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES.

Cuando las autoridades del Estado soliciten a AUTO STOK el acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en cualquiera de sus bases de datos, se verificará la legalidad de la petición, la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad, y se documentará la entrega de la información personal solicitada previendo que la misma cumpla con todos sus atributos (autenticidad, confiabilidad e integridad), y advirtiendo el deber de protección sobre estos datos, tanto al funcionario que hace la solicitud, a quien la recibe, así como a la entidad para la cual estos laboran.

VIGENCIA

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 15 de marzo de 2018.

AVISO DE PRIVACIDAD

AUTO STOK S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales informa al TITULAR de los datos personales que le asisten los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Conocer el uso que le dará o ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
6. Acceder a sus datos personales y en general todos los derechos consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

Si requiere mayor información para conocer nuestro manual de políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales y los cambios que se produzcan en ella, será informado en la siguiente página web www.autostok.com.co

AUTO STOK S.A.S. tratará los datos sensibles bajo estrictos estándares de seguridad y confidencialidad.

AUTO STOK S.A.S. sociedad comercial legalmente constituida por las leyes de la República de Colombia, es responsable del tratamiento de sus datos personales y por lo cual pone a conocimiento del TITULAR, si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales, sus datos de contacto:

RAZÓN SOCIAL: **AUTO STOK S.A.S**

NIT: **860.507.710**

Domicilio: **Bogotá, D.C.**

Dirección: **Avenida Carrera 70 N° 98 – 74**

Correo electrónico: servicioalcliente@autostok.com.co

Teléfono: **(+57 1) 7423838.**

Cordialmente

AUTO STOK S.A.S

NIT. 860.507.710-9